



PLAN E INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN

AÑO

2023

ORGANIZACIÓN

UNNOBA - UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NOROESTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

CONTENIDO

Este documento contiene la planificación y el resultado de la realización de la auditoría del sistema de gestión. El auditor responsable completa este documento en la medida que se desarrollan las etapas de la presente auditoría.

| CONTENIDO | FECHA DE ELABORACIÓN |
|---|----------------------|
| Plan de auditoría (<i>punto 10</i>) | 10/10/2023 - rev2 |
| Informe de auditoría (<i>punto 11 y sigs.</i>) | 20/10/2023 |
| Anexo A <input type="checkbox"/> No aplica confeccionar el Anexo A en la presente auditoría. | 02/11/2023 |

COMPLETÓ AUDITOR RESPONSABLE

Evangelina Ferri

NOMBRE COMPLETO

evamferri@yahoo.es

CORREO ELECTRÓNICO

Miembro de:





INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

| ORGANIZACIÓN | |
|---|--|
| UNNOBA - UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NOROESTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES | |
| DIRECCIÓN | |
| Pdte. Raúl Ricardo Alfonsín: Sarmiento 1169 - (6000) Junín - Buenos Aires - República Argentina Monteagudo: Monteagudo 2772 - (2700) Pergamino - Buenos Aires - República Argentina Edificio Elvira Rawson de Dellepiane: Roque Sáenz Peña 456 - (6000) Junín - Buenos Aires - República Argentina | |
| CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN | ROL |
| Valeria Rossomanno | Equipo de calidad |
| Deborat Gallinari | Equipo de calidad |
| TELÉFONO / CELULAR | CORREO ELECTRÓNICO |
| +549 236-4265801 | vprossomanno@unnoba.edu.ar deboratgallinari@unnoba.edu.ar |
| ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN | |
| Alcance original: Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. Diseño, tramitación y emisión de títulos de pregrado y grado. Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades. Adquisición y suministros de bienes y servicios por licitación pública y privada para el desarrollo de actividades en la UNNOBA. Gestión de viáticos y traslados docentes. Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA. | |
| Alcance ampliado: Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. Diseño, tramitación y emisión de títulos de pregrado y grado. Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades. Adquisición y suministros de bienes y servicios por licitación pública y privada para el desarrollo de actividades en la UNNOBA. | |

Miembro de:





Gestión de viáticos y traslados docentes.

Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA.

Administración de Convocatorias y ejecución del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado.

Aclaración:

En caso de auditoría de más de un sistema de gestión, si los alcances no son iguales, especificar los alcances para cada norma de referencia.

Si el alcance tuvo cambios que surgen durante la auditoría, escribir los dos alcances: el alcance asignado y el alcance final.

INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

1. Tipo de auditoría

| NORMA DE REFERENCIA | REGISTRO | TIPO DE AUDITORÍA |
|---------------------|-----------------|--|
| IRAM-ISO 9001:2015 | RI: 9000 - 4784 | Recertificación Otro tipo, mencionar: y Ampliación de Alcance |
| | | Otro tipo, mencionar: |
| | | Otro tipo, mencionar: |
| | | Otro tipo, mencionar: |
| Otra: | | Otro tipo, mencionar: |

2. Fecha de la auditoría

| FECHA DE LA AUDITORÍA | REMOTA | PRESENCIAL |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 18/10/2023 - 19/10/2023 - 20/10/2023 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Objetivo de la auditoría

Evaluación del sistema de gestión de la organización según los criterios de auditoría con el objetivo de:

- Auditoría de Certificación – Etapa I: Verificar el diseño del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia, incluyendo la planificación y realización de las auditorías internas y revisión por la dirección.
- Auditoría de Certificación – Etapa II: Verificar la implementación eficaz del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia para otorgar la

Miembro de:



certificación del sistema de gestión, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.

- Auditoría de Recertificación: Verificar la implementación eficaz del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia para otorgar la renovación de la certificación del sistema de gestión, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.
- Auditoría de Seguimiento: Efectuar el seguimiento del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.
- Auditoría de Levantamiento de Suspensión: Verificar la resolución de la cuestión que dio lugar a la suspensión.
- Auditoría Extraordinaria: Verificar la eficacia de las acciones correctivas y correcciones que confirmen la resolución de las observaciones (no conformidades menores) o no conformidades (no conformidades mayores) de la auditoría anterior.
- Otra auditoría. Mencionar tipo y objetivo de la auditoría:

4. Alcance de la auditoría

Los requisitos normativos indicados en los *requisitos a evaluar en la auditoría (punto 9)* y las actividades, procesos y sitios de la organización detallados en la *planificación de las actividades diarias (punto 10)*.

5. Equipo auditor

| | |
|--|---------------------|
| AUDITOR RESPONSABLE | AUDITOR 2 |
| Evangelina Ferri | Javier Altamirano |
| AUDITOR 3 | AUDITOR 4 |
| Germán Poato | N/A |
| AUDITOR 5 | AUDITOR 6 |
| N/A | N/A |
| EXPERTO TÉCNICO | OBSERVADOR |
| N/A | N/A |
| Aclaración: La participación del experto técnico figura en la <i>planificación de las actividades diarias (punto 10)</i> . | TESTIFICADOR |
| | N/A |

Si usted no estuviera de acuerdo con el equipo auditor o con alguno de los auditores asignados a su organización, por favor le solicitamos enviar una nota describiendo las causas de su apelación, dirigida al Gerente de Certificación de Sistemas de Gestión, quien reverá la formación del equipo auditor.

6. Criterios de auditoría

Los criterios de auditoría utilizados como referencia son los requisitos establecidos en la norma de referencia (*punto 1*) y la información documentada de origen interno y externo del sistema de gestión de la organización.

Aclaración: Si el sistema de gestión de la organización se encuentra certificado, la información documentada de origen externo incluye el procedimiento Criterios para la Divulgación de la Certificación de Sistemas de Gestión y el Uso de Logos (DC-PG 096) emitido por el IRAM.

7. Confidencialidad

Toda la documentación que se emplee durante la auditoría o la originada durante la misma, tiene carácter confidencial, incluido el informe de auditoría, no pudiendo transcribirse a terceros o reproducirse sin permiso expreso de la organización auditada.

8. Recursos

En el caso de auditoría presencial o en la parte presencial de la auditoría mixta, el equipo auditor debe disponer de una sala u oficina adecuada para realizar las reuniones internas y elaborar las conclusiones de la auditoría.

En el caso de auditoría remota o en la parte remota de la auditoría mixta, el equipo auditor y la organización auditada deben utilizar una conectividad adecuada (es decir, voz y video) de manera de garantizar que la comunicación sea estable para realizar las actividades de auditoría, con la participación del auditado, utilizando las siguientes herramientas tecnológicas:

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA | USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS |
|--|---|
| Recorrida por el sitio y observación del trabajo realizado | <input type="checkbox"/> MS Teams <input type="checkbox"/> Zoom <input type="checkbox"/> Skype <input type="checkbox"/> Google Meet <input type="checkbox"/> WhatsApp Otra, mencionar |

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA | USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Realización de entrevistas | <input type="checkbox"/> MS Teams | <input type="checkbox"/> Zoom | <input type="checkbox"/> Skype | <input type="checkbox"/> Google Meet |
| | <input type="checkbox"/> WhatsApp | Otra, mencionar | | |
| Revisión de información documentada (documentos y registros) | <input type="checkbox"/> MS Teams | <input type="checkbox"/> Zoom | <input type="checkbox"/> Skype | <input type="checkbox"/> Google Meet |
| | <input type="checkbox"/> WhatsApp | Otra, mencionar | | |

La información documentada del sistema de gestión debe estar disponible para el equipo auditor. De existir observaciones (no conformidades menores) o no conformidades (no conformidades mayores) en la auditoría anterior realizada por el IRAM o por otro organismo de certificación (en caso de transferencia), la organización debe entregar una copia de las correcciones, causas determinadas y acciones correctivas, junto con la evidencia de implementación eficaz al equipo auditor en la auditoría.

9. Requisitos para evaluar en la auditoría según actividades y procesos:

La auditoría del sistema de gestión de la organización se estructura sobre la base de la evaluación de los procesos enfocando siempre el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. Los requisitos que son tenidos en cuenta al evaluar dichas actividades y procesos se enumeran a continuación:

| Norma de referencia | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 |
|---|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Entrevista con la alta dirección: | | | | |
| Contexto de la organización | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Liderazgo | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Consulta y participación de los trabajadores | | | 5.4 | |
| Objetivos y planificación para lograrlos | 6.2 | 6.2 | 6.2 | 6.2 |
| Recursos | 7.1 | 7.1 | 7.1 | 7.1 |
| Revisión por la dirección | 9.3 | 9.3 | 9.3 | 9.3 |
| Mejora continua | 10.3 | 10.3 | 10.3 | 10.3 |
| Entrevista con la alta dirección o responsable del sistema de gestión: | | | | |
| Determinación del alcance del sistema de gestión | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.3 |
| Sistema de gestión y sus procesos | 4.4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| Roles, responsabilidades y autoridades | 5.3 | 5.3 | 5.3 | 5.3 |
| Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 6.1 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |

| Norma de referencia | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 |
|--|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Aspectos ambientales | | 6.1.2 | | |
| Revisión energética | | | | 6.3 |
| Indicadores de desempeño energético | | | | 6.4 |
| Línea de base energética | | | | 6.5 |
| Planificación para la recopilación de datos de la energía | | | | 6.6 |
| Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades | | | 6.1.2 | |
| Determinación de los requisitos legales y otros | | 6.1.3 | 6.1.3 | 4.2 |
| Planificación de las acciones | 6.1.2 | 6.1.4 | 6.1.4 | 6.1.2 |
| Comunicación | 7.4 | 7.4 | 7.4 | 7.4 |
| Información documentada | 7.5 | 7.5 | 7.5 | 7.5 |
| Seguimiento, medición, análisis y evaluación | 9.1.1; 9.1.3 | 9.1.1 | 9.1.1 | 9.1.1 |
| Satisfacción del cliente | 9.1.2 | | | |
| Evaluación de cumplimiento | | 9.1.2 | 9.1.2 | 9.1.2 |
| Auditoría interna | 9.2 | 9.2 | 9.2 | 9.2 |
| Mejora | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Divulgación de la certificación, incluido el uso de logos, según DC-PG 096 (aplica en auditorías de seguimiento o recertificación) | X | X | X | X |
| Verificación de correcciones y acciones correctivas surgidas de la auditoría anterior | X | X | X | X |
| Determinación de requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios | X | | | |
| Tratamiento de quejas y reclamos de clientes | X | | | |
| Auditoría a los procesos, según corresponda: | | | | |
| Sistema de gestión y sus procesos | 4.4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 6.1 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| Aspectos ambientales | | 6.1.2 | | |
| Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades | | | 6.1.2 | |
| Planificación para la recopilación de datos de la energía | | | | 6.6 |
| Determinación de los requisitos legales y otros | | 6.1.3 | 6.1.3 | 4.2 |
| Planificación de las acciones | 6.1.2 | 6.1.4 | 6.1.4 | 6.1.2 |
| Objetivos y planificación para lograrlos | 6.2 | 6.2 | 6.2 | 6.2 |
| Planificación de los cambios | 6.3 | 6.1.2 a) | 8.1 | 6.3 |
| Apoyo | 7 | 7 | 7 | 7 |



Sistemas de Gestión

| Norma de referencia | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 |
|---|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Consulta y participación de los trabajadores | | | 5.4 | |
| Servicio médico - Salud en el trabajo | | | 6.2; 7.2; 9 | |
| Operación | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Seguimiento, medición, análisis y evaluación – Generalidades | 9.1.1; 9.1.3 | 9.1.1 | 9.1.1 | 9.1.1 |
| Evaluación del cumplimiento | | 9.1.2 | 9.1.2 | 9.1.2 |
| Mejora | 10 | 10 | 10 | 10 |

PLAN DE AUDITORÍA

10. Planificación de las actividades diarias

| FECHA | HORA | SITIO (Nota 2) | AUDITOR: Javier Altamirano |
|-------|-------|-------------------------|--|
| 18/10 | 09:00 | R.Alf | Reunión de apertura (Nota 1) |
| | 09:30 | R.Alf (Sarm 1169) | Adquisición y suministros de bienes y servicios por licitación pública y privada para el desarrollo de actividades en la UNNOBA. (se audita s/ item 9) |
| | 11:30 | R.Alf | Compras (proceso de soporte) (se audita s/ item 9) |
| | 12:30 | | Receso para almuerzo |
| | 13:30 | R.Alf | Gestión de viáticos y traslados docentes. (se audita s/ item 9) |
| | 15:30 | R.Alf | RRHH (se audita s/ item 9) (capacitación, perfiles de puestos, habilidades) |
| | 16:20 | | Preparación de conclusiones parciales y envío a auditor líder. |
| | 17:00 | | Fin auditoría Co-auditor |

| FECHA | HORA | SITIO | AUDITOR RESPONSABLE: Evangelina Ferri | HORA | SITIO | AUDITOR: Germán Poato |
|-------|-------|-------|---|-------|-------|---|
| 19/10 | 08:00 | Perg | Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA. (se audita s/ item 9) | 08:00 | R.Alf | Entrevista con la Alta Dirección (se audita s/ item 9) Política de la Calidad. Contexto. Partes interesadas. R y O. Liderazgo. Objetivos y planificación. Provisión de recursos. Revisión por la dirección. Mejora. |
| | 10:00 | Perg | Inscripción y mantenimiento del historial académico de | 10:30 | R.Alf | Diseño, tramitación y emisión de títulos de pregrado y grado. |

| | | | | | |
|-------|-------|---|-------|-------|---|
| | | pregrado y grado en la UNNOBA. (se audita s/ item 9) (Se verifica metodología específica en el sitio) | | | (se audita s/ item 9) |
| 11:00 | | Traslado y Receso para almuerzo | 12:30 | | Receso para almuerzo |
| 13:00 | RSP | Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. (se audita s/ item 9) | 13:30 | R.Alf | Entrevista con el Resp. del Sistema de Gestión – COMITÉ DE CALIDAD (se audita s/ item 9) Alcance. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Control inf. doc. Comunicación. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Satisfacción del cliente, quejas y reclamos. Divulgación certificación. Tratamiento Auditoría anterior IRAM. Auditorías internas. Tratamiento hallazgos. NC y AC. Mejora. |
| 15:00 | R.Alf | Proceso de mantenimiento e Infraestructura. (se audita s/ item 9) | 15:20 | R.Alf | Preparación de conclusiones parciales y envío a auditor líder. |
| 16:00 | | Fin de jornada | 16:00 | | Fin auditoría Co-auditor |

| FECHA | HORA | SITIO (Nota 2) | AUDITOR RESPONSABLE |
|-------|-------|-------------------|---|
| 20/10 | 08:00 | RSP | Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades. (se audita s/ item 9) |
| | 10:00 | RSP | Convocatorias del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado (se audita s/ item 9) |
| | 12:30 | | Receso para almuerzo |
| | 13:30 | | Prosecretaría TIC (SISTEMAS – Back Up–habilitación de autogestión) (se audita s/ item 9 - Ciclo PHVA) |
| | 14:30 | | Elaboración de las conclusiones |
| | 15:30 | | Reunión de cierre (Nota 1) |

Miembro de:



| | | | |
|--|-------|--|------------------|
| | 16:00 | | Fin de auditoría |
|--|-------|--|------------------|

Nota 1: La dirección de la organización debe estar presente en la reunión de apertura y cierre de la auditoría. En casos excepcionales, debidamente justificados, la dirección puede ser reemplazada por un representante con posición ejecutiva.

Aplica a IRAM-ISO 45001: El responsable del servicio médico y el representante de los trabajadores deben estar presentes en la reunión de cierre de la auditoría. Las ausencias de estos roles deben ser debidamente justificadas.

Nota 2: En caso de que la organización lleve a cabo actividades o procesos en varios sitios (multisitio) y sean visitados en la presente auditoría, en la planificación de las actividades diarias se identifica el nombre del sitio (por ejemplo: casa central, depósito, sucursal) o la dirección del sitio.

Nota 3: Los sitios que se planifican visitar en la presente auditoría se determinan considerando lo siguiente:

- los sitios propios de la organización donde se realizan procesos, actividades, productos y servicios diferentes y que no se realizan en otro sitio no son susceptibles de muestreo y se visitan en todas las auditorías.
- una muestra de los sitios propios de la organización donde se realizan procesos, actividades, productos y servicios muy similares son susceptibles de muestreo.
- una muestra de los sitios temporales donde se realizan procesos, actividades, productos y servicios, por ejemplo, sitios de clientes donde se prestan servicios.

El auditor responsable verifica que las consideraciones descriptas anteriormente se cumplan en la planificación de la presente auditoría.

En caso de que la organización auditada constatare algún apartamiento de estas consideraciones, rogamos avisar al auditor responsable para que revise la planificación, de manera de asegurar la auditoría a todos los procesos, actividades, productos y servicios que se encuentran dentro del alcance de la certificación.

INFORME DE AUDITORÍA

11. Sitios auditados

| SITIOS AUDITADOS PROPIOS |
|---|
| Raúl Alfonsín: Sarmiento 1169 - (6000) Junín - Buenos Aires - República Argentina |
| Monteagudo: Monteagudo 2772 - (2700) Pergamino - Buenos Aires - República Argentina |
| RSP: Roque Sáenz Peña 456 - (6000) Junín - Buenos Aires - República Argentina |
| SITIOS AUDITADOS TEMPORALES |
| n/a |

Aclaración: Incluir todos los sitios propios y temporales auditados en la presente auditoría.

La organización lleva a cabo actividades o procesos:

- en un sitio.
- en varios sitios (multisitio). Se cumplió el plan de evaluación de sitios propios y temporales a auditar determinado por el IRAM.
- en varios sitios. No se cumplió el plan de evaluación de sitios propios y temporales a auditar determinado por el IRAM. Mencionar el motivo por el cual no se cumplió el plan: .

12. Cumplimiento del plan de auditoría

La presente auditoría fue realizada conforme a la *planificación de las actividades diarias (punto 10)* descriptas en el plan de auditoría. Con respecto al cumplimiento del plan de auditoría:

- esta auditoría se realizó cubriendo los procesos, actividades, productos, servicios y sitios indicados en la planificación de las actividades diarias descriptas en el plan de auditoría.
- fue necesario desviarse de la planificación de las actividades diarias descriptas en el plan de auditoría. Mencionar los motivos: .

13. Cumplimiento del objetivo de la auditoría

Con respecto al cumplimiento del objetivo de la auditoría:

- se cumplió el objetivo de la auditoría.
- no se cumplió el objetivo de la auditoría por los motivos mencionados en la conclusión del informe de auditoría.

14. Alcance de la certificación

El alcance de la certificación:

- es apropiado.
- no es apropiado y se informó a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM. Mencionar el motivo por el cual no es apropiado: .

15. Cambios en el alcance de la certificación

El alcance de la certificación:

- se mantiene sin cambios.
- tuvo cambios que surgen de esta auditoría. Mencionar los cambios: se incorpora en proceso "Administración de convocatorias y ejecución del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado".

16. Cambios significativos en el sistema de gestión

Desde la última auditoría realizada por el IRAM o por otro organismo de certificación (en caso de transferencia), el sistema de gestión:

- no ha tenido cambios significativos.
- ha tenido cambios significativos detallados a continuación: .

17. Divulgación de la certificación

Miembro de:



El procedimiento Criterios para la Divulgación de la Certificación de Sistemas de Gestión y el Uso de Logos (DC-PG 096) establece las condiciones para realizar las actividades de divulgación de la certificación del sistema de gestión, incluido el uso de logos, por cualquier medio y soporte (informático, televisivo, radial, gráfico, objetos, presentaciones, folletos, catálogos, otros).

- La divulgación de la certificación cumple el procedimiento mencionado.
- La divulgación de la certificación no cumple el procedimiento mencionado.
- La organización no divulga la certificación.
- No aplica la evaluación de cumplimiento por ser etapa I o etapa II de la auditoría de certificación.

18. Fecha de la próxima auditoría

La próxima auditoría del proceso de certificación debe realizarse en el mes y año: 09/2024.

19. Conclusión de la auditoría

De acuerdo con la evidencia evaluada y con los hallazgos de auditoría descritos en el presente informe, el auditor responsable recomienda a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM que se amplíe el alcance a:

“Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA.

Diseño, tramitación y emisión de títulos de pregrado y grado.

Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades.

Adquisición y suministros de bienes y servicios por licitación pública y privada para el desarrollo de actividades en la UNNOBA.

Gestión de viáticos y traslados docentes.

Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA.

Administración de convocatorias y ejecución del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado”

del sistema de gestión de la calidad de la organización **UNNOBA - UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NOROESTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES** conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, una vez aceptadas las correcciones y acciones correctivas que deberán implementarse

Miembro de:



eficazmente para dar respuesta a las observaciones y no conformidades descriptas en este informe.

La organización debe enviar al auditor responsable el tratamiento de las observaciones y no conformidades y evidencias de implementación de las correcciones y acciones correctivas de las no conformidades. El envío debe realizarse por correo electrónico dentro de los treinta días corridos a partir de la recepción del informe de auditoría.

| ORGANIZACIÓN AUDITADA | EQUIPO AUDITOR |
|--------------------------|--|
| Mariana Passarello | Evangelina Ferri - Javier Altamirano - Germán Poato |
| NOMBRES COMPLETOS | |

Aclaraciones:

El resultado de la presente auditoría, transmitido en la conclusión del informe de auditoría, está basado en información reunida de la muestra auditada del sistema de gestión. Esta muestra permitió al equipo auditor llegar a una conclusión con respecto al objetivo de la auditoría con cierto grado de confianza. No obstante, puede haber desvíos en el sistema de gestión no detectados y esta situación no exime a la organización de la responsabilidad y de la verificación continua de cumplimiento de los requisitos.

La conclusión de la auditoría es complementada con información adicional incluida en el Anexo A que forma parte del presente documento y es enviado a la organización dentro de los diez días corridos a partir de la finalización de la auditoría. La confección del Anexo A no aplica en la etapa I de la auditoría de certificación.

La información incluida en el presente informe de auditoría ha sido transmitida y analizada en la reunión de cierre. Si la organización auditada no está de acuerdo con el resultado de la presente auditoría, puede presentar una queja o una apelación ante la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM. Ver cláusula 15° y 16° del Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.

Si la organización auditada no efectúa comentarios acerca del resultado de la auditoría dentro de los treinta días corridos a partir de la recepción del informe de auditoría, el IRAM considera que este informe ha sido aceptado.

Miembro de:





Sistemas de Gestión

Antes de otorgar o mantener la certificación, lo actuado en la presente auditoría se somete a una revisión independiente dentro del IRAM que podría modificar el contenido del informe de auditoría y sus conclusiones o solicitar información adicional.



HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

20. Verificación de correcciones y acciones correctivas

El resultado de la verificación de la eficacia de las correcciones, determinación de la causa y acciones correctivas y registro de las evidencias que confirmen la resolución de las **observaciones** (no conformidades menores) o **no conformidades** (no conformidades mayores) de la auditoría anterior realizada por el IRAM o por otro organismo de certificación (en caso de transferencia), se detalla a continuación:

| N.º NC | N.º OB | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Evidencia de la resolución (Se mencionan registros, documentos, declaraciones de hechos u otra información) | R | P R |
|--------|--------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|---|---|-----|
| | | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | | | |
| | 1 | x | | | | | 4.4 | AC N° 206 Se incorpora el documento faltante debidamente controlada y se verifica su uso en la auditoria del día de la fecha al proceso correspondiente | X | |
| | 2 | | | | | | 8.4 | AC n° 207 Se verifica incorporada nota en los pliegos y en las órdenes de compra que detalle la metodología de la evaluación a los proveedores | X | |
| | 3 | | | | | | 8.5.1 | AC n° 208 Se completa el registro faltante y se verifica la capacitación de refuerzo en la gestión del proceso con fecha del 21-09-23 | X | |
| | 4 | | | | | | 10.2 | AC n° 209 Se modifica el procedimiento y se corrige el desvío | X | |

Resultado de la verificación:

- No aplica por ser etapa I de la auditoría de certificación.
- No aplica ya que no se detectaron **observaciones** (no conformidades menores) o **no conformidades** (no conformidades mayores) en la auditoría anterior.

Miembro de:



- Todas las **observaciones** (no conformidades menores) o **no conformidades** (no conformidades mayores) detectadas en la auditoría anterior se calificaron como **resueltas (R)**.
- Existen **observaciones** (no conformidades menores) o **no conformidades** (no conformidades mayores) detectadas en la auditoría anterior calificadas como **pendientes de resolución (PR)**. Para cerrar el incumplimiento, **la organización auditada debe registrar nuevamente el tratamiento de los desvíos pendientes de resolución en el archivo "Tratamiento de OB y NC" suministrado por el IRAM y enviar dicho registro conteniendo la determinación de la causa raíz y el plan para las correcciones y acciones correctivas junto con evidencias de implementación de ambas al auditor responsable para su revisión, aceptación y verificación**, dentro de los treinta días corridos a partir de la recepción del informe de auditoría.
- Existen **observaciones** (no conformidades menores) o **no conformidades** (no conformidades mayores) detectadas en la auditoría anterior calificadas como **pendientes de resolución (PR)**. Para cerrar el incumplimiento, **el IRAM debe realizar una auditoría extraordinaria con una duración de días auditor antes de los días corridos a partir de la finalización de la presente auditoría**.

HALLAZGOS DE LA PRESENTE AUDITORÍA

Fortaleza

La fortaleza (FO) es una situación o un atributo del sistema de gestión destacable por su buen funcionamiento y su valor con respecto al desempeño general del sistema.

| FO | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|--|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| FO 1 | X | | | | | 7.3 | Toma de conciencia Se reconoce como una fortaleza de la organización la toma de conciencia de todo el personal auditado respecto al cumplimiento de requisitos del SGC, como también su alto grado de involucramiento y contribución para lograr su eficacia. |
| FO 2 | X | | | | | 9.1 | Seguimiento y medición Se estaca como una fortaleza de la organización la metodología sistemática de seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, así como los resultados obtenidos en las últimas mediciones. |

No se detectaron fortalezas.

Oportunidad de mejora

La oportunidad de mejora (OM) es un aspecto del sistema de gestión implementado que el auditor considera oportuno mejorar y que podría generar un beneficio potencial para la organización. Este beneficio potencial se describe en su redacción.

La organización auditada debe evidenciar su análisis, si bien queda a su consideración la toma de acciones.

| OM | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo (Se menciona el título del requisito, la idea sugerida y el beneficio potencial asociado) |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|--|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| OM 1 | X | | | | | 6.2 | Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Se ha detectado como oportunidad de mejora realizar el desdoblamiento del indicador de Capacitaciones, considerando las evaluaciones de las capacitaciones dadas. Esto permitirá mayor información y seguimiento del proceso. También es una oportunidad de mejora incorporar una tolerancia a la meta del indicador de compras referida al cumplimiento de los plazos de licitación a fin de minimizar el impacto de pequeños desvíos en los mismos ante el reducido tamaño de la muestra. |
| OM 2 | X | | | | | 7.2 | Competencia Es una oportunidad de mejora revisar la actualización de las competencias académicas del personal según las funciones y trabajos realizados, a fin de adecuarse al contexto de la organización. |
| OM 3 | X | | | | | 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Se identifica como una oportunidad de mejora distinguir por separado el análisis de expectativas y de necesidades de las partes interesadas pertinentes, a fin de facilitar la detección de riesgos y oportunidades asociadas. |

| OM | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo (Se menciona el título del requisito, la idea sugerida y el beneficio potencial asociado) |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|--|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| | | | | | | | También es una oportunidad de mejora revisar nuevos métodos que permitan profundizar las expectativas y necesidades de los estudiantes, a fin de facilitar la comunicación y llegada a los mismos. |
| OM 4 | X | | | | | 8.1 | <p>Planificación y control operacional</p> <p>Es una oportunidad de mejora acordar con finanzas y documentar el criterio de actualización de monto de beca utilizado en Movilidad Académica frente a escenarios de inflación, a fin de prevenir posibles disparidades.</p> <p>También es una oportunidad de mejora revisar prioridades asignadas en los Tickets de TICs, a fin de que el criterio aplicado tenga coherencia con los plazos de espera.</p> |
| OM 5 | X | | | | | 8.5.2 | <p>Identificación y trazabilidad</p> <p>Se identifica como una oportunidad de mejora incorporar el n° de expediente de solicitud de título al libro de registros de títulos de universidad, a fin de optimizar la trazabilidad del proceso.</p> |
| OM 6 | X | | | | | 7.5 | <p>Información documentada</p> <p>Es una oportunidad de mejora depurar las solicitudes de Constancias de examen final (G) que quedaron pendientes en el SIU, a fin de depurar los registros, dado que luego de la pandemia sólo se entregan por solicitud presencial.</p> <p>Asimismo, es una oportunidad de mejora determinar cuáles son los e-mails que necesariamente deben guardarse, establecer el método y su tiempo de guarda, a fin de prevenir eliminarlos involuntariamente.</p> <p>En relación a la Convocatoria de Becas, es una oportunidad de mejora revisar el método de protección del formulario "PE RG 8.9.2 Evaluación de postulantes", a fin de prevenir modificaciones involuntarias que puedan afectar al resultado en la selección.</p> |

| OM | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo <i>(Se menciona el título del requisito, la idea sugerida y el beneficio potencial asociado)</i> |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|---|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| OM 7 | X | | | | | 8.2.1 | <p>Comunicación con el cliente</p> <p>Es una oportunidad de mejora considerar herramientas alternativas para la comunicación de instrucciones o procedimientos específicos para los estudiantes, a fin de facilitar y agilizar la incorporación de las mismas, especialmente en Movilidad Académica. Ej.: Tiktok, videos, etc. Además, podrían considerar la consulta y colaboración de los estudiantes de movilidad en curso en la consolidación de esta propuesta.</p> <p>También es una oportunidad de mejora ver la posibilidad de utilizar el correo institucional asignado a los estudiantes para las comunicaciones con los interesados en el programa de Becas, a fin de prevenir posibles omisiones de lectura por ej. si es remitido a la bandeja spam.</p> |
| OM 8 | X | | | | | 7.1.3 | <p>Infraestructura</p> <p>Es una oportunidad de mejora incluir el seguimiento del mantenimiento de los vehículos en el área de infraestructura, a fin de facilitar el mismo. Asimismo, ver la posibilidad de incluirlos en la agenda digital, a fin de facilitar el recordatorio.</p> |

No se detectaron oportunidades de mejora.

Observación (OB)

La observación (no conformidad menor) es un incumplimiento puntual o parcial de un requisito normativo.

La organización auditada debe registrar el tratamiento de cada observación en el archivo "Tratamiento de OB y NC" suministrado por el IRAM y enviar dicho registro, conteniendo la determinación de la causa raíz y el plan para las correcciones y acciones correctivas al auditor responsable para su revisión y aceptación. No aplica en la etapa I de la auditoría de certificación.

Se aclara que, independientemente de que el tratamiento sea registrado en el archivo "Tratamiento de OB y NC" suministrado por el IRAM, la organización auditada debe registrar dicho tratamiento en la información documentada de su sistema de gestión.

| OB | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo (Se menciona el título del requisito, el desvío y la evidencia de la auditoría) |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|--|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| OB 1 | X | | | | | 6.2 | Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Se verifica, en un caso puntual, que la organización no define adecuadamente las acciones planificadas para el logro de sus objetivos. EO: Las acciones definidas para el logro del objetivo "cumplir con un 85% de eficacia en las capacitaciones efectuadas" se basan únicamente en la realización de la verificación de eficacia y la comunicación de sus resultados, no indica qué hacer para que las mismas sean eficaces. |
| OB 2 | X | | | | | 8.2.1 | Comunicación con el cliente Se evidencia un caso donde se proporciona información errónea sobre un servicio. EO: se evidencia opción en web para realizar en forma virtual solicitudes de Constancias de examen final (G), cuando las mismas sólo se solicitan de forma presencial en el "departamento alumnos", el alumno debe completarla y las firma el docente al |

| OB | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo (Se menciona el título del requisito, el desvío y la evidencia de la auditoría) |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|---|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| | | | | | | | momento del examen (se ven solicitudes virtuales pendientes desde junio 2023) |
| OB 3 | X | | | | | 8.5.1 | <p>Control de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>En algunos casos se evidencia que no se ha realizado el seguimiento de acuerdo a lo establecido.</p> <p>EO1: en TICs se encuentra el Ticket 27978 que indica "No puede entrar a la página. Apertura de cuenta en "UNNOBA Educación digital"". Estado del ticket borrado y no se registró el comentario de por qué se cambió a ese estado.</p> <p>EO2: en TICs se encuentra el Ticket 25208 que indica "Reclamo por problemas de funcionamiento de MEV (mesa de entrada virtual)", con fecha 2/6/23. Sin ninguna devolución ni persona asignada para su atención.</p> |

No se detectaron observaciones.

No conformidad (NC)

La no conformidad (no conformidad mayor) es un incumplimiento sistemático de un requisito normativo o incumplimientos puntuales relevantes para el sistema de gestión auditado.

La organización auditada debe registrar el tratamiento de cada no conformidad en el archivo "Tratamiento de OB y NC" suministrado por el IRAM y enviar dicho registro conteniendo la determinación de la causa raíz y el plan para las correcciones y acciones correctivas junto con evidencias de implementación de ambas al auditor responsable para su revisión, aceptación y verificación. No aplica en la etapa I de la auditoría de certificación.

Se aclara que, independientemente de que el tratamiento sea registrado en el archivo "Tratamiento de OB y NC" suministrado por el IRAM, la organización auditada debe registrar dicho tratamiento en la información documentada de su sistema de gestión.

| NC | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo (Se menciona el título del requisito, el desvío y la evidencia de la auditoría) |
|------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|---|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| NC 1 | X | | | | | 8.1 | <p>Planificación y control operacional</p> <p>Se evidencia que en la planificación de un proceso no se consideró conservar alguna documentación respaldatoria y establecer algunos criterios del servicio.</p> <p>Para el Programa de Becas:</p> <p>EO1: el registro de datos bancarios de cada estudiante becado no es documentación controlada del SGC y dicha planilla tampoco se adjunta en el dossier de seguimiento.</p> <p>EO2: en el procedimiento " PE 8.9 Convocatoria Becas Integrales (V0)" que describe el proceso no se incluye el seguimiento hasta la finalización de la beca con el pago correspondiente y la actuación ante reclamos que puedan surgir al respecto.</p> <p>EO3: la estudiante Valentina Trivelli, postulante para las 4 categorías de beca (traslado, comedor universitario, bibliografía y conectividad), no fue</p> |

Miembro de:



| NC | Norma de referencia | | | | | Req. de la norma | Redacción del hallazgo <i>(Se menciona el título del requisito, el desvío y la evidencia de la auditoría)</i> |
|----|---------------------|----------------|----------------|----------------|-------|------------------|---|
| | IRAM-ISO 9001 | IRAM-ISO 14001 | IRAM-ISO 45001 | IRAM-ISO 50001 | Otra: | | |
| | | | | | | | <p>aprobada en ninguna de las 4 becas por falta de entrega del certificado de domicilio, cuando este documento sólo repercute en la beca de transporte. Por otra parte, en el procedimiento no se indica cómo actuar en estos casos y frente a la consulta no se observó un criterio claro.</p> |

No se detectaron no conformidades.

ASISTENTES A LA REUNIÓN DE CIERRE

| NOMBRE COMPLETO | ROL |
|--------------------------------|--|
| Mariana Passarello | Representante de la Dirección |
| Deborat Gallinari | Responsable de Calidad |
| Valeria Rossomanno | Coordinadora Comité de Calidad |
| Cintia Schinetti | Auxiliar en Comité de Calidad |
| Fiorella Orlando | Auxiliar en Comité de Calidad |
| Pablo Acha | Auxiliar en Comité de Calidad |
| Gabriela Sequeira | Responsable área de títulos y certificaciones |
| Luciana Colonna | Auxiliar títulos y certificaciones |
| María Peralta | Auxiliar títulos y certificaciones |
| Sebastián Fulderi | Director de Bienestar Universitario |
| Karen Banega | Prosecretaria de Bienestar Estudiantil - Junín |
| Agostina Bonardi | Prosecretaria de Bienestar Estudiantil – Pergamino |
| Marcelo Cano | Resp. de Contaduría |
| Delfina Ludueña | Auxiliar en Liquidaciones |
| Evangelina Ferri | Auditor Responsable IRAM |
| APLICA A IRAM-ISO 45001 | |
| NOMBRE COMPLETO | ROL |
| --- | Responsable del Servicio Médico |
| ---- | Representante de los Trabajadores |

Miembro de:

Nota:



Sistemas de Gestión

La dirección de la organización debe estar presente en la reunión de cierre. En caso de ausencia, mencionar el motivo a continuación: .

Aplica a IRAM-ISO 45001:

El responsable del servicio médico debe estar presente en la reunión de cierre. En caso de ausencia, mencionar el motivo a continuación: .

El representante de los trabajadores debe estar presente en la reunión de cierre. En caso de ausencia, mencionar el motivo a continuación: .

ANEXO A – COMPLEMENTARIO AL INFORME DE AUDITORÍA

Este Anexo A contiene un resumen de las evidencias (registros, documentos, declaraciones de hechos u otra información) que demuestran el cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia y de la información documentada del sistema de gestión de la organización, y complementa la conclusión del informe de auditoría, brindando información para agregar valor a dicho sistema de gestión con conclusiones relativas a su eficacia y madurez.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Información documentada donde figura el alcance: Se verifica HD4.3 Alcance del SGC Versión 5 del 24-7-23

En el caso de ampliación de alcance de la certificación en la presente auditoría, ¿todos los procesos, actividades, productos, servicios y sitios ampliados han sido auditados? SI

Aplica a IRAM-ISO 9001: ¿Ha determinado requisitos no aplicables para el alcance del sistema de gestión de la calidad? No

En caso afirmativo, colocar el requisito y la justificación documentada por la organización: NA

CANTIDAD DE TURNOS OPERATIVOS

Si realizan la producción o provisión del servicio en más de un turno, se debe auditar mínimo dos turnos (uno dentro del horario regular y otro fuera del horario regular) en alguna auditoría del ciclo de certificación, preferentemente en la etapa II de la auditoría de certificación o en la auditoría de recertificación. Se pueden aplicar ajustes como retrasar el tiempo de inicio de la auditoría siempre que sea posible, a fin de cubrir ambos turnos dentro del día de la auditoría.

Evidencia de cumplimiento de la auditoría a los turnos operativos:

| Turnos operativos (marcar con una cruz) | Auditados en (marcar con una cruz) | | | Horarios | Comentarios |
|--|---------------------------------------|----|----|--------------|--------------------------------|
| | C/RC | S1 | S2 | | |
| Mañana | | | | | |
| Tarde | | | | | |
| Noche | | | | | |
| X Único | X | | | De 8 a 15 hs | Alumnos de 8 a 13 y de 15 a 20 |

Miembro de:



CONTEXTO, PARTES INTERESADAS PERTINENTES, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Evidencia relacionada con determinación del contexto: Se hace por proceso se revisa el de SGC y el de Títulos y Dirección.

Evidencia relacionada con determinación de las partes interesadas pertinentes: RG4.1.1 identificación de contexto y aplicando una herramienta FODA y PESTEL que se verifica conforme para el contexto de la Dirección y del proceso de emisión de diplomas

Evidencia relacionada con abordaje/tratamiento de riesgos y oportunidades (mencionar ejemplos de riesgos y oportunidades y acciones): Anexo 5 gestión de riesgo y oportunidades POE GC 057 07. Se verifica la planificación e implementación de un plan estratégico para la gestión de los riesgos relevantes identificados

¿Evalúa la eficacia de las acciones tomadas? SI / ~~NO~~

Se puede observar que, dentro de la eficacia de las acciones tomadas por las áreas, de los 67 riesgos totales de la matriz, 25 bajaron su ponderación inicial, 38 permanecieron igual y solo 4 subieron su valoración. Del total de riesgos, un 10% se logró mitigar para el 2023. Lo que permite concluir que las acciones tomadas han sido eficaces en general obteniendo un buen índice de mitigación e incluso de “baja” en la valoración de los riesgos.

LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Información documentada donde establece objetivos (mencionar ejemplos de objetivos):

Evidencia relacionada con la planificación para lograrlos: Resultado de la verificación del logro de los objetivos PG RG 6.1.2 Objetivos e Indicadores de la Calidad y PG RG 9.1.1

Registro de Indicadores

Se citan a modo de ejemplos los siguientes objetivos generales:

Vincular el 100% de los perfiles de puesto del SGC al área de Capital Humano de la Universidad,

Cumplir con que un 90% de los tickets recibidos por el área de TICs sean resueltos en un máximo de 30 días

Cumplir con que las NC propias del Comité de Calidad no superen el 10% del total de NC.

Que el 98% de los backups realizados en el semestre se hayan llevado a cabo de manera automática.

Cumplir con un 85% de eficacia en las capacitaciones planificadas.

Cumplir con un 80% de las actividades de capacitación planificadas.

Cumplir con que un 97% de los clientes esté conforme con la atención recibida por el personal del Área.

Cumplir con las necesidades de acceso a la información en un 97%.

Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en un 97%.

Miembro de:



PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Roles de las personas entrevistadas:

Información documentada donde establece la política: HC5.2 Política de la calidad versión 3 3-4-23. Disponible en web institucional y en intranet

Intervalo para la revisión por la dirección: semestral

¿Se evidencia la consideración de todas las entradas establecidas en la norma? SI ~~/NO~~

Registro de resultados de revisión por la dirección: Se verifica revisión por la dirección Acta de revisión por la dirección PG_RG-9.3.1

del 31/03/23 y 11/10/23

Se definen las siguientes acciones:

Para tener una mejor planificación se propone realizar una agenda que será enviada a las áreas para un mayor orden del año en cuanto al envío de documentación al comité y demás acciones que le correspondan a cada una.

- Se propone desde el Comité de Calidad realizar una encuesta a las partes interesadas (áreas que realizan los procesos del SGC) con el fin de obtener una retroalimentación sobre el sistema y las expectativas y necesidades de las mismas.

- Se propone modificar los siguientes objetivos:

- Mantenimiento: “Cumplir con que el 85% de los tickets del SGC por reparaciones o mantenimiento de Infraestructura sean resueltos en el plazo estimado según la escala de prioridad asignada”: aumentar el porcentaje de cumplimiento a un 90%.
- Calidad: “Cumplir con que las NC propias del Comité de Calidad no superen el 10% del total de NC”: bajar el porcentaje a un 7%.
- Calidad: “Cumplir con un 80% de las actividades de capacitación planificadas”: aumentar a 90%
- Liquidaciones: “Digitalizar al menos 60 legajos del personal por trimestre con finalización probable en octubre de 2024”: modificar a al menos 20 legajos por mes laborable.
- Liquidaciones: “Dar tratamiento al 90% de los inconvenientes que surjan del proceso de liquidación de haberes”: aumentar a un 95%
- Movilidad: “Que el 90% de los estudiantes consideren simple el trámite administrativo de intercambio”: aumentar a un 95%

- Se considera una oportunidad de mejora incorporar una encuesta de satisfacción para aquellas personas que realizan consultas y/o reclamos a través del buzón de calidad para evaluar la eficacia de la respuesta y resolución del problema.

- Se considera que los recursos son adecuados para las prestaciones de los servicios, la

Miembro de:



PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Dirección propone evaluar opciones de capacitación externa a las áreas sobre indicadores y/o tratamiento de riesgos.

PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

Roles de las personas entrevistadas: Valeria Rossomanno

Información documentada del programa de auditorías internas: PG 9.2

¿Se evaluaron todos los procesos del sistema de gestión? SI

Programación PG RG 9.2.1 Programa anual de actividades de gestión de la calidad.

Registro de resultado de auditoría interna y detalle del resultado (cantidad y tipo de hallazgos):
RG 9.2.3 Informe de auditoría interna

N° 1 Liquidaciones: 18.5 sin hallazgos: Valeria Rossomanno y Pablo Acha

N° 2 Alumno Junín: 29-5 Valeria Rossomanno y Cintia Schinetti una OM y una MC menor AC 195

N° 3 Títulos: 5-6 Valeria Rossomanno y Débora Gallinari. 2 NC menores una referida a la AC 175

N° 4 Viáticos: 22-6 Valeria Rossomanno y Cintia Schinetti una OM y una MC menor

¿Se evidencia el tratamiento de los desvíos? SI

AC n° 221 para el desvío de la AI n° 3 asociada al punto 8.5.1 verificada la eficacia en la AI n° 10.

Ac n° 175 para el desvío de la AI n° 3 8.5.1 por falta de información en la ficha de la calígrafa verificada la eficacia en la AI n° 10.

Ac n° 223 para el desvío de la AI n° 4 7.5.2 error de carga de fechas de DDJJ rectificativa por causa de sistemas

OM n° 183 para el desvío de la AI n° 4 7.5.1 digitalización de los baucher de alojamiento y alimentación

Criterio para la selección de auditores internos (competencia):

Definidos adecuadamente en el procedimiento documento vigente

Auditores internos que participaron:

Certificados de auditor líder de Valeria Rossomanno registro 44958 IQNET

Cintia Auditoria interno, IRAM registro ASX7ihcDz2

Pablo Auditor interno IRAM registro CA 235707 de IRAM

Débora Diplomado en auditoria en DIEGEN y posgrado en gestión de calidad

Evolución de servicios y productos de las organizaciones a través de auditorías Disertante César Yené

Miembro de:



Se verifican la gestión conforme de AC 185 y 211

PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

201. La causa no justifica el desvío hay un incumplimiento del objetivo de anulaciones por errores y se justifica por causa de demoras

Reclamos:

Buzón de calidad, por encuestas

Se verifica la gestión de una percepción negativa de la encuesta a docentes que reclaman por dificultad de acceso al recibo de sueldo. Se gestiona un instructivo formalizado en el SGC para disponer del recibo de sueldo. IT 8.6 acceso al recibo de sueldo

Consultas vía web

Satisfacción de clientes/usuarios

Encuestas a

Títulos: Definida ok 165 de 262. Índice de respuesta del 63%.

Haberes y Viáticos: Definida ok

Compras: Oportunidad propuesta por el cliente de mejorar los plazos de las licitaciones genera OM n° 199

Resumen de evidencias de conformidad en los procesos auditados:

Se incluye el resumen de evidencia de conformidad (registros, documentos, declaraciones de hechos u otra información) de cada proceso operativo y de apoyo auditado, manteniendo el orden dispuesto que se encuentra en planificación de las actividades diarias (punto 10) del plan de auditoría.

PROCESO AUDITADO:

Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA.

Roles de las personas entrevistadas: Marcela Mendi (Responsable de Liquidaciones) – Delfina Ludueña (Auxiliar en Liquidaciones) – Irina Ledesma (Auxiliar en Liquidaciones) – Desiré Bauzá (Auxiliar en Liquidaciones)

Información documentada: PE 8.6 Liquidación de Haberes.

Muestra auditada:

Resolución alta empleado nuevo.

Martin Maria Mercedes. 27-16657196-6

Resolución 700/23. Julio 2023.

Expediente 2810/23

Miembro de:



| | |
|--|--|
| PROCESO AUDITADO: | Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA. |
| <p>Profesora Titular con Dedicación simple desde 1/6/23 al 31/1/2024. Los formularios para completar se encuentran en UNNOBA.edu.ar/gestión-rrhh</p> <p>Firmados 25/7/23</p> <p>PE RG 8.6.1 Datos del ingresante (versión 1) PE RG 8.6.2 DDJJ Dedicación y compatibilidades – Res 68/04(ver1) PE RG 8.6.3 Compromiso de confidencialidad (ver1) PE RG 8.6.4 DDJJ Incompatibilidad y conflicto de intereses – Decreto 85/02(ver2) PE RG 8.6.5 DDJJ Incompatibilidades - Decreto 894/91 (ver1) PE RG 8.6.6 DDJJ Ingresantes (ver1) PE RG 8.6.7 DDJJ Incompatibilidad (ver1) PE RG 8.6.8 Notificación Impuesto a las Ganancias (ps.2-61) (ver2) PE RG 8.6.12 DDJJ Cargos y Actividades (ver1) (completado 4/8/23) PE RG 8.6.18 DDJJ Asignaciones Familiares (v1) PE RG 8.8.19 Formulario de seguro de vida – Dto 1567/74 (v1)</p> <p>La documentación que llega es escaneada, guardada en carpeta compartida de Liquidaciones. En REC-HUM-JUNIN-P1-Novedades guardan lo escaneado en Junín, compartido con Pergamino</p> <p>PE RG 8.6.13 Control de novedades mensuales (v4)</p> <ul style="list-style-type: none">- Adjunta Título de maestría: “Mágister en procesos educativos mediados por tecnología (4 Agosto 2015)”. “Controlado” con firma digital indica 28/8/23.- Reconocimiento de antigüedad. Desde 1/9/2004 (adjunta certificado Universidad de la Planta - FaHCE – facultad de humanidades y Cs. de la educación) <p>Alta AFIP 1/6/23</p> <p>Se revisa liquidación del mes de agosto de Martin Ma Mercedes. Se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none">- Maestría- Antigüedad 18 años.- Retroactivos de julio y junio 2023 <p>Antes de la liquidación definitiva se realiza informe provisorio a través del programa “Informe Sueldos” para control general. Se envía a Secretaría Económico Financiera, Vicerrectora, Auditoría y Director de Administración.</p> | |

| | |
|---|--|
| PROCESO AUDITADO: | Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA. |
| <p>Se verifica envío de último informe provisorio de sueldos agosto el día 30/8/23 y el OK enviado el 31/8/23 por Mariela García el día 31/8/23.</p> <p>PE RG 8.6.11 Recibos de sueldo IT 8.6 Acceso a Recibo de Sueldos (v0 – del 1/11/22) (disponible en la web de UNNOBA)</p> <p>Asistencia docente controlada por cada departamento. Descuentos por expediente.</p> <p>En SIU Mapuche se realiza la carga del legajo y la liquidación.</p> <p>Proyecto de gobierno electrónico (propone la digitalización de documentos). Pidieron a TICs digitalización de registros para liquidaciones. Se pidió firma digital de docentes.</p> <p>NO DOCENTES: PE RG 8.6.15 Reporte de asistencias diarias Desde el 11/8/23 al 10/9/23. Se toman para revisar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Archilla, Graciela. Marca día personal 5/9/23. 14345430. Se verifica carga en mapuche. PE RG 8.6.10 Solicitud de licencia. Recibida el 1/9/23.- Areste, Luis Hector. 12032696. Marca licencia por fallecimiento el día 6/9/23. Se verifica carga en mapuche. PE RG 8.6.10 Solicitud de licencia (v2). Adjunto Certificado del 6/9/23. <p>Se verifica liquidación de Archilla y Areste del mes de septiembre.</p> <ul style="list-style-type: none">- PE RG 8.6.16 Nota de elevación de reloj 8v1 Ej: 20/9/23. Peralta María 23398569 (1 día: 4/9/23). Se verifica descuento en liquidación de septiembre 2023. Legajo 135. Liquidación 1158. <p>Descuentos de Créditos Bancarios.</p> <ul style="list-style-type: none">- Resumen del banco de los descuentos de créditos. Se revisa el mes de septiembre. Tomamos el empleado Moran Sebastián. Se verifica monto coincidente con el descuento en resumen del banco. | |

| | |
|--|--|
| PROCESO AUDITADO: | Liquidación de haberes para el aseguramiento de las actividades académicas y esenciales en sedes de UNNOBA. |
| <p>Objetivos (trimestrales. Cortes: Febrero – Mayo – Agosto – Noviembre):</p> <p>95% de empleados conformes con la liquidación. Resultado 100%</p> <p>Escanear 20 legajos por mes. Cumplido – verificado (total escaneados desde 2018: 782 activos + 650 pasivos: 1432)</p> <p>Atender 95% de inconvenientes que se presentan. Resultado 100%.</p> <p>Objetivos Estratégicos del Proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en un 95%. Cumplido. - Cumplir con las necesidades de acceso a la información en un 97%. Cumplido. - Cumplir con que un 97% de los clientes esté conforme con la atención recibida por el personal del área. Cumplido. | |

| | |
|--|--|
| PROCESO AUDITADO: | Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. |
| <p><u>Roles de las personas entrevistadas:</u> Pablo Gómez (Responsable de alumnos) – María Mendi (Resp de Sede Pergamino) – Laura Luases (Auxiliar Alumnos) – Germán Zucchet (Auxiliar Alumnos)</p> <p><u>Información documentada y Muestra auditada:</u></p> <p>Comunicación y alineación de criterios entre sedes:</p> <p style="padding-left: 40px;">María Mendi viaja periódicamente para aunar criterios con Junín.</p> <p>Inscripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante período de inscripción: directo desde la web. - 45.629.254 Batallanez, Juan Felipe Tomás. Inscripto el 8/3/23. Ingreso fuera de término. Carrera de Licenciatura en Enfermería. Plan P028-versión 6. Inicio: 1/4/23. <p>Expediente 310/2023. (movimiento en Dossier – listado de movimiento) PE RG 8.4.4 Nota de inicio de expediente fuera de término. Presentada el 9/2/23. Se verifica respuesta de aprobación 28/3/23. Archivo 29/3/23.</p> <p>El 8/3/23 presentó DNI, ficha de inscripción, constancia de título en trámite. Presenta el 19/10/23: Título secundario. (antes del 30/10). N° título: 00539808</p> | |

Miembro de:



| | |
|---|--|
| PROCESO AUDITADO: | Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. |
| <p>Se revisa reporte de inscripción para cursado 2023.</p> <p>Proveniente de otra universidad: Alos, Regina DNI: 40.967.799. Inscripción: 10/2/23. Fecha ingreso 1/4/23.</p> <p>Administración del historial académico.</p> <p>PE 8.5 Administración del historial (ver 4- 28/6/2019)</p> <p>En función del cronograma académico se crean los períodos. Solicitan cursada a los distintos departamentos, para Carlos en sistema. Que esté disponible en la web para los alumnos.</p> <p>Por departamento se asigna a responsables de carga. Reciben información por mail. Puede llegar por departamento o por escuela.</p> <p>Escuela de tecnología. Diseño.</p> <p>Dibujo 1. Anual. Código 787. Comisión 1 (75 alumnos). Viernes: Teórico (11hs), práctico (9 hs).</p> <p>Planilla para presentación de Comisiones y Horarios del 1° Semestre 2023. (Se solicita a los responsables de coord. Horarios. Respetar las bandas horarias: 7 a 10, 10 a 13, 13 a 16, 16 a 19, y 19 a 22)</p> <p>Planilla: Distribución de aulas Edificio: Monteagudo (Monteagudo 2772). Se realizan adecuaciones diarias según eventos o reducción de cursantes (el 1/4/23) por incumplimiento de condiciones, ej.: congresos.</p> <p>Planilla disponible en la web.</p> <p>SIU Guaraní</p> <p>Mesas de exámenes. Administrar fechas de exámenes.</p> <p>Ej.: Análisis de Tendencias.</p> <p>Se verifica planilla “Fecha de finales 2023”, del mes de septiembre 2023 (carrera de Diseño, envía mes a mes)</p> <p>Mesa Turno Septiembre. Materia comunicación. Cod 788. (carreras: Diseño industrial, diseño gráfico y diseño de indumentaria). Fecha 14/9. 16hs. Se verifica también docentes asignados. Carga Ok.</p> | |



| | |
|---|--|
| PROCESO AUDITADO: | Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. |
| <p>Mesa especiales (trabajo final, tesina)</p> <p>Reciben datos desde la escuela. La carga la realizan desde historial (no el alumno). Ya reciben: datos del alumno, tribunal, carrera, día y horario.</p> <p>Se verifica carga de mesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carrera abogacía (00078 - regular), Martes 24/10/23, 14:30. Tribunal. <p>Se verifica guarda de Actas de Examen en bibliorato, a la espera de finalizar el período 2023.</p> <p>La carga de actas las realiza el docente. Luego se imprime y deben pasar a firmarla.</p> <p>Se encuentran actas sin firmar en folio de firmadas. Acta 02-00022939 (17/4/23) y 02-0022946 (17/4/23)</p> <p>Libros de acta:</p> <p>De regularidades – libro 00016. Tomo 00001. Ubicación Pergamino: 200005263 a 20005534</p> <p>Verificada acta folio 53.</p> <p>PE RG 8.5.1 Acta de regularidades.</p> <p>Actas de Exámenes de Finales. Libro – 00016. Tomo 00001.</p> <p>PE RG 8.5.3 Acta de Examen y PE RG 8.5.4 Acta Rectificativa de Examen.</p> <p>N° 02-0017929 fecha 22/5/2020. Verificamos carga en legajo de Bovetti, Malena. DNI: 40679739. Nota coincidente.</p> <p>Acta de Exámenes de Reválidas. Libro. 00002/ 00003. Tomo 00001. Ubicación Pergamino. R02-00000174 a R02-0000404 (2019/2020)</p> <p>Se verifica legajo de alumno Solé Hernan DNI: 35085272. Carrera de contador. Donde consta misma información que el Acta del 13/8/2019. N° R02-0000190 (folio 18). Aprobado.</p> <p>Se verifica carga de Plan P0297-3 carrera de contador público.</p> <p>Según Expediente 1632/2018. Resolución (CS) 1507/2018. Junín, 13 de agosto de 2018.</p> <p>Correlatividad de “Costos para las decisiones” según resolución es Contabilidad II. Cargada en el sistema: Contabilidad I, porque Contabilidad II pertenece al mismo cuatrimestre que Costos para las decisiones. Se verifica Consulta a la escuela y secretaria académica el 19/12/2018. Respuesta con ajustes: 19/12/2018.</p> | |

| | |
|---|--|
| PROCESO AUDITADO: | Inscripción y mantenimiento del historial académico de pregrado y grado en la UNNOBA. |
| Se verifica certificado analítico con aplazos de alumno Herrera Sofia Belen. Emitido 19/10/2023. | |
| Buzón de Calidad deriva solicitudes para el área. | |
| Se verifica intercambio de mails con: | |
| <ul style="list-style-type: none">- Enzo Aguirre (alumno) 17/5/2023.- Rocío Belen Cabrera (alumno) 2/8/2023. | |

| | |
|---|---|
| PROCESO AUDITADO: | Proceso de mantenimiento e Infraestructura |
| <u>Roles de las personas entrevistadas:</u> Martin Molnar (Responsable de mantenimiento) | |
| <u>Información documentada:</u> PG 7.2 Mantenimiento de infraestructura (V3 – 25/4/23) | |
| <u>Muestra auditada:</u> | |
| Se verifica PG RG 7.2.2 Control de mantenimiento (v0 – 25/4/23) (incluye control de ejecución por agente de control) | |
| <ul style="list-style-type: none">- Control de limpieza de tanques. Edificio R Alfonsín. Realizado en Julio 2023. Se verifica control de ejecución por agente de control. También se verifican para los edificios: Reforma universitaria, M. Belgrano, A.M. Justo, Eva Perón, S. Ocampo, Casa Estudiantes Extranjeros, D.F Sarmiento, Enfermería, CIBA, Monteagudo y Ecana. Contratación en sistema diaguitas. Directa 235/2023. OC 414/2023 (28/7/23)- Aire acondicionado (frío-calor). Edificio S.Ocampo (mayo 2023) | |
| Se verifica PG RG 7.2.1. Infraestructura y Ambiente de trabajo | |
| Se verifica gestión de tickets en Colab. | |
| Objetivo: 90% de los tickets deben ser ejecutados dentro de los días establecidos en HD 7.2.1 Tratamiento de Tickets Mantenimiento. | |
| <ul style="list-style-type: none">- Ticket de categoría 5 (estándar- normal): 35 días.- Ticket categoría 1: 70 días | |
| Ticket de fecha 28/8/23. Es más antiguo de categoría 1. OK. SBS 570/23. Con Exp 4838/2023 | |

Miembro de:



| | |
|---|---|
| PROCESO AUDITADO: | Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades |
| <p><u>Roles de las personas entrevistadas:</u> Gastón Crupi (Prosecretario de RRII) - María Forneris (Directora de Relaciones Internacionales) – Fernando Mirassou (Auxiliar re RRII)</p> <p><u>Información documentada:</u> PE 8.7 Movilidad académica</p> <p><u>Muestra auditada:</u></p> <p>Cuentan con más de 100 convenio (sin beca)</p> <p>Programas de intercambio: AUGM – Asociación Universidades Grupo Montevideo (con beca), programa Pila, UDUAL</p> <p>Con Francia: ARFITEC</p> <p>Postulaciones, nominaciones por cada universidad. Proceso de evaluación de secretaría académica.</p> <p>Informe académico final de movilidad (comprobante de notas que se lleva cada estudiante con la movilidad)</p> <p>Jornada de orientación/ bienvenida. Presentación de las áreas (idiomas, extensión, deportes, alumnos y las unidades académicas: directores y tutores, quienes ayudarán para definir materias que cursarán. También actividades de integración e integrativas. Integración con estudiantes de la UNNOBA. TEC UNNOBA (presentación de UNNOBA a estudiantes secundarios).</p> <p>Contacto permanente con los estudiantes de movilidad mediante grupo de whatsapp. Se verifica: coordinación de viajes, recordatorios de feriados, etc.</p> <p>Residencia propia en Junín. Utilizan este alojamiento exclusivo para becas.</p> <p>Cuentan con una base de datos de alojamiento para los que no tienen el compromiso de darles beca (listado de departamentos y casas de alquileres temporarios)</p> <p>Muestra</p> <p>ARFITEC (Argentina - Francia – Tecnología) – 1° semestre 2023</p> <p>Expediente 3010/2023.</p> <p>El 22/9/22: reciben la postulación.</p> <p>El 7/11/2022 envían toda la documentación (solicitud de ingreso, pasaporte, historial académico de universidad de origen: analítico, y certificado de español)</p> <p>Tienen acompañamiento de lenguas extranjeras y deben tomar curso de español para rendir CELU (certificado de español, lengua y uso), reconocido por Argentina.</p> <p>PE RG 8.7.1 Solicitud de ingreso (V2 – 30/8/2021)</p> | |

Miembro de:



| PROCESO AUDITADO: | Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades |
|---|---|
| <p>Postulante: Martin Bernard. Ingeniería. Se propone para: Mercados y comercialización. Optativa de Ingeniería Industrial. Diseño de producto. Proyecto integral de plantas I.</p> <p>Dado que la optativa de Ing. Industrial no se cursa en el 1° trimestre, se le informa para que modifiquen la solicitud. Quitaron esto.</p> <p>Con esto se arma “Plan académico provisorio” para evaluación de la unidad académica: PE RG 8.7.1 Plan académico de movilidad provisorio. (firmado el 1/12/22, por la secretaría académica de la escuela de tecnología, avalando la posibilidad de cursado)</p> <p>Solicitud de ingreso: PE RG 8.7.1 (v2) (previo al 5/12/23)</p> <p>Respuesta de la Escuela de Tecnología con la aceptación de la propuesta de cursada: 1/12/22.</p> <p>Carta de aceptación: PE RG 8.7.2 Carta de aceptación – Programa convenio (se usa cuando la movilidad es sin beca).</p> <ul style="list-style-type: none">- Se informan fechas: de inicio y fin de clases (13/3/23 al 7/7/23), finalización de la movilidad (15/7/23), sugerencia de llegada (entre el 6 y el 10/3/23). Escuela de Tecnología, Junin.- Horario y días de llegada (lu a vi de 8 a 14:30)- Jornada de orientación: 9/3/23- El 10/3/23: inscripción a la universidad. <p>Se verifica mail 13/12/22 informando al estudiante la modalidad de la movilidad y detalles para su llegada y alojamiento. Recuerdan la obligatoriedad de la visa y seguro médico internacional. Envían Guía para estudiantes internacionales, Instructivo de alojamiento y carta de aceptación.</p> <p>Limitantes presentadas:</p> <ul style="list-style-type: none">- A veces los estudiantes no leen todo.- Algunas comunicaciones no tienen establecidos tiempos de guarda. <p>PERG 8.7.7 Plan académico de movilidad definitivo (v1)</p> <p>En dicho registro se evidencia que sólo tomó el cursado de 3 materias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Economía y organización industrial (162)- Proyecto integral de plantas 1 (224)- Identificación, formulación y evaluación de proyectos. (889) <p>Certificado analítico: 14/7/2023. Notas: 8, 9 y 9 (respectivamente)</p> <p>Se verifica PE RG 8.7.8 Informe final de movilidad académica estudiantil (fecha: 24/7/23. Firmado por Directora de Movilidad)</p> <p>Hay nuevas reglamentaciones para visado.</p> | |

Miembro de:



| PROCESO AUDITADO: | Gestión de la movilidad académica para estudiantes internacionales provenientes de otras universidades |
|---|---|
| <p>AUGM – 2° semestre 2023 (en curso)</p> <p>Expediente 3775/2023</p> <p>Estudiante: Franco Benitez, Natali Luz Librada</p> <p>Nacionalidad: Paraguaya</p> <p>PE RG 8.7.1 Solicitud de ingreso (V3)</p> <p>Pasaporte</p> <p>Formulario específico del programa (tiene campos incompletos). Están gestionando con AUGM modificación del mismo.</p> <p>Certificado de calificaciones.</p> <p>Constancia de estudio.</p> <p>CV</p> <p>PE RG 8.7.6 Plan académico de movilidad provisorio (V3) (en esta versión se incluyó un espacio de comentarios por parte de la unidad académica (si corresponde).</p> <p>PE RG 8.7.5 Nota de inicio de expediente – Programa (v2) (aquí se indica el importe a cubrir en alojamiento y alimentación)</p> <p>PE RG 8.7.2 Carta de aceptación – Programa convenio</p> <p>Escuela de Agrarias, Naturales y Ambientales. cursada: del 14/8/23 al 07/12/23. Fin de la movilidad: 16/12/23. Llegada sugerida: 7/8/23</p> <p>7/7/23: PE RG 8.7.3 Carta de Aceptación Beca (v1)</p> <p>Se verifica seguro médico.</p> <p>PERG 8.7.7 Plan académico de movilidad definitivo (v1)</p> <p>Coordinador académico realiza el seguimiento y reporta a Movilidad académica frente a novedades.</p> <p>Control del alojamiento: se detallan los horarios y condiciones. Se visita 2 veces por semana o más, según se requiera.</p> <p>Los que están fuera de la residencia: deben informar viajes.</p> <p>Disponen de minibús (23 lugares), tráfico (19 lugares) y camioneta Mercedes Benz (13 lugares).</p> | |

Miembro de:



| PROCESO AUDITADO: | Gestión de convocatorias del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado |
|---|--|
| <p>Roles de las personas entrevistadas: Sebastián Fulderi (Director de Bienestar Universitario) - Karen Banega (Prosecretaria de Bienestar Estudiantil – Junín) - Agustina Bonardi (Prosecretaria de Bienestar Estudiantil – Pergamino)</p> <p>Información documentada:</p> <ul style="list-style-type: none">- PE 8.9 Becas (v0)- IT 8.9.1 Inicio de trámite Programa Integral de Becas (vo) <p>Muestra auditada:</p> <p>Ingresaron el 24/7/23 al SGC.</p> <p>Realizaron un análisis de Riesgos, Partes interesadas.</p> <p>RG 4.1.1 Análisis de contexto Becas. (FODA y PESTEL)</p> <p>Objetivos (medición semestral):</p> <ul style="list-style-type: none">- Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes que reciben la beca integral UNNOBA en al menos un 80%. Resultado 100%- El grado de dificultad del trámite de beca de al menos el 80% de los estudiantes esté entre las tres mejores ponderaciones. Resultado: 92%- Cumplir con que al menos un 80% de los estudiantes que reciben la beca integral UNNOBA esté conforme con la atención recibida por las áreas de bienestar. Resultado: 100%.- Cumplir con las necesidades de acceso a la información de los estudiantes que reciben la beca integral UNNOBA en al menos un 80%. Resultado: 100%. <p>Encuesta iniciada 7/10/23:</p> <p>Total encuestados: 114. Total de respuestas: 65</p> <p>Beca integral: traslado, comedor universitario, bibliografía y conectividad. Se les otorga ayuda económica en relación a estos aspectos, según apliquen y se acepte la beca.</p> <p>Beca semestral</p> <p>Regidos por resolución 2394/2023 (11/8/23), Reglamento general del programa de becas integral de UNNOBA.</p> <p>Convocatoria 2° semestre 2023 (contendrá las bases y condiciones y los plazos asociados a las etapas de evaluación y asignación del beneficio).</p> <p>Se elevó a secretaría académica el 7/8/23.</p> <p>Elevada a rector y aprobación rector: 7/8/23.</p> | |

Miembro de:



| PROCESO AUDITADO: | Gestión de convocatorias del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado |
|---|--|
| <p>Resolución consejo superior: Resolución 2395/2023 (11/8/23) Aprobación de la propuesta de implementación para el segundo cuatrimestre.</p> <p>Con esto se habilita El SIU Tehuelche (desde la aprobación, en este caso hasta el 28/8/23) PE RG 8.9.1 Formulario de inscripción Beca Integral UNNOBA. (V0)</p> <p>Solicitud de Ramos 23/8/23. Corroboran con la documentación los datos del alumno. No tienen posibilidad de ajuste del sistema. DNI: Ramos, María Paz.</p> <p>PE RG 8.9.2 Evaluación de postulantes</p> <p>Evaluación en: PE RG 8.9.2.1 Evaluación complementaria de postulantes (v1)</p> <p>Presentación de 1° Instancia: PE RG 8.9.3 Nómina General (V0)</p> <p>Presentación nómina complementaria (13/9/23): PE RG 8.9.3.1 Nómina General Complementaria (V0)</p> <p>El 19/9/23 “comprobante de preventivo de Becas, Ayudas sociales y otros pagos a personas” (contaduría)</p> <p>Expediente 1352/2023: indica partida presupuestaria para la beca y envía a rector.</p> <p>27/9/23: rector autoriza tratamiento del expediente y lo envía a secretaría legal y técnica para que dicte la resolución.</p> <p>Resolución 1144/2023.</p> <p>2/10/23. Mail a los no adjudicados por motivos económicos. (se verifica enviado a Ramos Ma Paz). Hasta el momento se recibieron 10 reclamos. Ej.: RG 8.9.7 Evaluación de reclamos de postulantes(v0) Presentado el 5/10/23. Por Valentina Trivelli. No aprobada por falta de documentación de certificado de domicilio. Podrá presentarla y podría ser beneficiada. Mail a los beneficiados por el programa de becas. Allí solicitan datos de CBU para transferencia de beneficio.</p> | |

| PROCESO AUDITADO: | Gestión de convocatorias del Programa Integral de Becas UNNOBA para estudiantes de pregrado y grado |
|---|---|
| <p>Se revisa registro de datos bancarios de cada estudiante becado.</p> <p>Se contrasta el procedimiento contra la metodología aplicada.</p> <p>Se verifica constatación de datos de Beneficiaria: 40.978.596. Carrió Florencia Solicitó: comedor, conectividad y bibliografía. Se verificaron los datos cargados en la planilla PE RG 8.9.3.1 Nómina General Complementaria (V0), contrastada con la documentación de dossier (expediente de la estudiante N°: 4533/2023). OK.</p> <p>Monto aprobado: \$35.490</p> <p>Se verifica resumen de datos bancarios coincidentes con el depósito.</p> <p>Se revisa beca de Valentina Trivelli.</p> | |

| PROCESO AUDITADO: | Prosecretaría TICs |
|---|--------------------|
| <p>Roles de las personas entrevistadas: Hugo Ramón (Prosecretario TIC)</p> <p>Información documentada: PG 7.2 Mantenimiento de infraestructura (V3 – 25/4/23)</p> <p>Muestra auditada:</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Deben estar un 99% operativos los servicios.- Cumplir con que un 90% de los tickets para el área del tics sean resueltos en un máximo de 30 días. Se cumple en 95,17% <p>Uptime Last 90 days</p> <p>Seguimiento de cuánto tiempo estuvieron activos los servicios.</p> <p>Servicios controlados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Autogestión- Colab- Correo- DDJJ Docentes- Dossier- Diaguita- Guaraní- Guaraní 3W- Firmador- Encuestas- Legajo digital- Mapuche- MEV (mesa de entrada virtual) | |

Miembro de:



| | |
|--|---------------------------|
| PROCESO AUDITADO: | Prosecretaría TICs |
| <ul style="list-style-type: none"> - Notificaciones (mails que se envían para notificarse deben hacer click en el link adjunto) - OwnCloud (repositorio de documentación privado/ nube privada para depositar documentación) - Viaticos - WEB - WEB Service - Wichi (reporte de sistemas) - Otros que no están en el SGC <p>Deben estar un 99% operativos.</p> <p>Se verifica 21/9/23 y 03/10/23 se realizó un apagado por mantenimiento preventivo de baterías.</p> <p>El sistema de back up de conectividad por radio enlace se rompió hace 20 días y están teniendo problemas de importación para resolverlo. En pedido por Expediente 1757/2022 se agregó el pedido.</p> <p>Sistema de seguimiento.</p> <p>Estados posibles: abierto, pendiente (terminado por TICs y pendiente de aprobación por usuario), cerrado y borrado (cuando no lo envían al área correspondiente).</p> <p>Se revisan tickets:</p> <p>Ticket 27978. No puede entrar a la página. Apertura de cuenta en “UNNOBA Educación digital”. Estado del ticket borrado, pero no se registró comentario de por qué se borró.</p> <p>Ticket 27968. Emitido el 19/10/23. Solicitud de traductor para zoom para el 24/10/23. Abierto.</p> <p>Ticket 25208. Reclamo por problemas de funcionamiento de MEV (mesa de entrada virtual). Fecha 2/6/23. Sin ninguna devolución ni persona asignada.</p> <p>Ticket desde febrero 2023 con prioridad diferente a la asignada (prioridad media, cuando es prioridad baja).</p> | |

| | |
|---|--|
| PROCESO AUDITADO: | PROCESO PRINCIPAL: EMISION DE TÍTULOS |
| <p>Roles de las personas entrevistadas: Responsable de atención al cliente: Gabriela Sequeira (Responsable del proceso), María Peralta y Luciana Colonna (Auxiliares)</p> <p>Información documentada: NA</p> <p>Muestra auditada:</p> <p>Se verifica la gestión conforme del proceso para los expedientes identificados como: 5030/2023; 5028/2023 y 5029/2023.</p> | |

Miembro de:



| | |
|--|--|
| PROCESO AUDITADO: | PROCESO PRINCIPAL: EMISION DE TÍTULOS |
| <p>Se verifica la gestión del seguimiento del proceso del workflow asociado al cumplimiento del objetivo verificando la gestión del expediente 3464/2023 en 92 días y el expediente 0914/2023 en 89 días</p> <p>Se verifica la trazabilidad conforme del proceso revisando los diplomas n° 151 y 196 y 143 verificando la concordancia de datos en el sistema informáticos de registros y gestión el libro de títulos y al diploma archivada.</p> <p>Se verifica la adecuada gestión de anulación del diploma 143 verificando la concordancia de datos en el sistema informáticos de registros y gestión el libro de títulos y al diploma archivada.</p> | |

| | |
|---|---|
| PROCESO AUDITADO: | Adquisición y suministros de bienes y servicios por licitación pública y privada para el desarrollo de actividades en la UNNOBA. |
| <p>Roles de las personas entrevistadas: Vanina García – Directora de Compras</p> <p>Información documentada: Objetivo e indicadores de la calidad PG RG 6 12 / Registro de Partes Interesadas / sistema informático COLAB / matriz de riesgos PG RG 6.1.1 / Análisis del contexto organizacional RG 4.1.1 / FODA marzo 2023 / sistema informático SUI DIAGUITA / Pliego de condiciones PRG 8.3.2 / INTRANET / Procedimiento de licitación privada PE 8.3 / Procedimiento licitación pública PE 8.2 / Procedimiento general Compras PG 8.1.</p> <p>Muestra auditada:</p> <p>Se verifica el registro de objetivo e indicadores de la calidad PG RG 6.1.2, como por ejemplo: que el 95% de las actas solicitantes se encuentran satisfechas en cuanto a los bienes y servicios. Que el 80% de los recursos humanos tengan capacitaciones. Se verifica el registro de partes interesadas del proceso. Se verifica sistema informático COLAB en el cual se realiza el seguimiento de indicadores. Se verifica la matriz de riesgo del proceso PG RG 6.1.1. Se verifica el Análisis del contexto organizacional RG 4.1.1 FODA marzo 2023. Como por ejemplo: amenaza: Contexto económica / Cambio de catálogo de proveedores. Se realiza trazabilidad a la gestión de la adquisición de bienes y servicio de la UNNOBA, por ejemplo:</p> <p>Licitación Privada – solicitud de bienes y servicios número 8/2023. Equipamiento para laboratorio.</p> <p>Se verifica Pliego de condiciones PRG 8.3.2. Se verifica sistema informático INTRANET.</p> | |

| | |
|---|----------------|
| PROCESO AUDITADO: | COMPRAS |
| <p>Roles de las personas entrevistadas:</p> <p>Información documentada: Objetivo e indicadores de la calidad PG RG 6 12 / Registro de Partes Interesadas / sistema informático COLAB / matriz de riesgos PG RG 6.1.1 / Análisis del contexto organizacional RG 4.1.1 / FODA marzo 2023 / sistema informático SUI DIAGUITA / Pliego de condiciones PRG 8.3.2 / INTRANET / registro de evaluación de proveedores.</p> | |

| | |
|--|----------------|
| PROCESO AUDITADO: | COMPRAS |
| <p>Muestra auditada:</p> <p>Se verifica la solicitud de bienes y servicios para el servicio de limpieza de tanques de agua número 326/2023 del 29/05/2023 expe. 2607/2023. OC 414/2023. Se verifica PG 8.1 Gestión de las compras. Se verifica la evaluación de los proveedores, los cuales son calificados como: positivo, neutra y negativa. Se verifica sistema informático DIAGUITA. Se verifica la evaluación al proveedor CECI HERNAN del 14/08/2023 / SOLUTION JUNIN del 11/10/2023. Conforme. Se verifica la matriz de riesgo, conforme. Se verifica gestión de contratación directa número 2575/2023 para la encuadernación de actas año académico 2021 y 2022. Proveedor NIGRO LAURA DIANA contrato número 209/2023 OC 334/2023. Conforme,</p> | |

| | |
|---|---|
| PROCESO AUDITADO: | Gestión de viáticos y traslados docentes |
| <p>Roles de las personas entrevistadas: Marcelo Cano / Pablo Acha</p> <p>Información documentada: DDJJ PE RG 8.8.1 / Gestión de viáticos IT 8.8 / sistema informático / encuesta de satisfacción del cliente / PE 8.8 Viáticos y traslados docentes / PERG 8.8.5 Planilla de asistencia / PERG 8.8.9 Nota inicio de reclamo docente / PERG 8.8.10 Nota pedido de actualización de viáticos.</p> <p>Muestra auditada:</p> <p>Se verifica la declaración jurada solicitada dos veces al año, según PE RG 8.8.1 del 02/08/2023 para Débora Gallinari. Se verifica Gestión de Viáticos IT 8.8. Se verifica los siguientes recorridos: normal / por excepción / alternativo. Se verifica la declaración jurada de Fabián Bergochea, del 01/08/2023, con recorrido normal. Se verifica sistema informático para la liquidación mensual de viáticos. Se verifica la gestión de los reclamos, conforme. Se verifico la encuesta de satisfacción del cliente, de forma trimestral 2023, mes de agosto. Se verifico los siguientes documentos:</p> <p>PE 8.8 Viáticos y traslados docentes.</p> <p>PERG 8.8.5 Planilla de asistencia.</p> <p>PERG 8.8.9 Nota de inicio de reclamo docente.</p> <p>PERG 8.8.10 Nota pedido de actualización de valores.</p> <p>Se verifico el registro de Planilla de rendición de viáticos del 25/09/2023. Se verifico los objetivos del proceso. Conforme.</p> | |

| | |
|--|-------------|
| PROCESO AUDITADO: | RRHH |
| <p>Roles de las personas entrevistadas:</p> <p>Información documentada: organigrama / matriz de habilidades PGRG 7.1.1 / Perfil del puesto por competencia PGRG7.1.6 / Gestión de convocatoria del programa integral de becas / Programa anual de actividades de gestión de calidad PGRG 9.2.1</p> | |



| PROCESO AUDITADO: | RRHH |
|---|------|
| <p>Muestra auditada:</p> <p>Se verifico el organigrama y se verifica los perfiles del puesto por competencia a: Departamento alumnado, prosecretaria de bienestar estudiantil, titulo y certificaciones y coordinación del SGC. Conforme. Se verifico la matriz de riesgo del proceso, conforme. Se verifico la Gestión de convocatoria del programa integral de becas INNOBA. Se verifico la capacitación en Comoras y contrataciones del 31/08/2023. Se verifico el Plan de capacitación, Programa anual de actividades de gestión de calidad PGRG 9.2.1, capacitación Mantenimiento septiembre 2023. Se verifico los indicadores del proceso, tales como por ejemplo: 85% de las evaluaciones de las capacitaciones. Taller de indicadores dictado el agosto 2023. Se verifico los riesgos del proceso, tales como por ejemplo: rotación del personal / falta de personal del departamento de tirulos.</p> | |