



Dirección General de Calidad y Mejora Continua
Boletín Informativo | Seguimiento Mensual

E-BOLETÍN LA MEJORA

ABRIL, 2023

La Dirección General de Calidad y Mejora Continua, **Estrena sitio WEB**; todo ello bajo el enfoque permanente del desarrollo y mantenimiento de un modelo integrador de gestión institucional, contemplando la calidad como eje transversal y en cumplimiento del objetivo general relacionado con la implantación de las acciones para la mejora de la calidad de los servicios universitarios.

¡ESTAMOS DE ESTRENO! BIENVENIDOS A NUESTRO SITIO WEB



A mediados del año **2022**, iniciamos esta etapa, para dar a conocer la trayectoria de la UCAB en cuanto al camino hacia la certificación y acreditación de los procesos, los servicios y el equipo de trabajo que hay detrás de todo este esfuerzo.

Para navegar en el sitio, ingresa a la página de la UCAB <https://www.ucab.edu.ve/informacion-institucional/unidades-de-apoyo/> luego haz clic en información institucional, unidades de apoyo y finalmente a «Calidad y Mejora Continua» o a través de nuestra **Zona U**, <https://zonau.ucab.edu.ve> encontrarás el botón de ingreso al portal de Gestión Calidad y Ambiente.

Te invitamos a conocer las secciones:

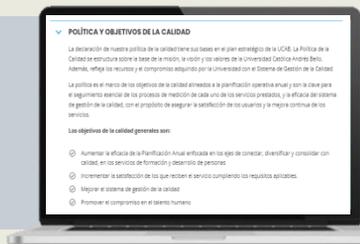


ACCESO AL PORTAL DE CALIDAD Y AMBIENTE

En Home, encontrarás el enlace que te dirige al Portal de Calidad y Ambiente, así como a la última Certificación de la UCAB (sedes: Caracas y Guayana).

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

En Home, encontrarás el enlace que te dirige a la Política y Objetivos de la Calidad, así como a la carta de aprobación de la misma.



TRAYECTORIA

La calidad es asunto que una necesidad y un reto constante en la sociedad contemporánea y este enfoque es de particular importancia para las instituciones de Educación Superior del mundo. Impulsa la evolución de la sociedad entera por lo que el país debe cumplir una misión social y debe satisfacer una necesidad y expectativas preexistentes y/o nuevas, en la cual el área de calidad es vital. En 2002 entró en vigencia la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad.

En consecuencia, la calidad no es una política de Estado sino la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece la necesidad de diseñar e implementar un Sistema Nacional para la Calidad, además establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas e disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normación, Monitoreo, Verificación, Certificación entre otros y la Ley Orgánica del Sistema Venezolano de la Calidad y Certificación Nacional, Artículo 117.

En el contexto global, la gestión de la calidad en las organizaciones ha tomado un fuerte impulso en los últimos años. La búsqueda de satisfacción del cliente/gestante ha motivado a las instituciones a seguir avanzando en su gestión para asegurar la mejor prestación de los servicios a través de procesos eficientes, eficaces y efectivos implementando los sistemas de gestión de la calidad.

TRAYECTORIA

En esta sección, te presentamos la línea del tiempo, a partir del año 2012.

¿QUIÉNES SOMOS?

Nuestra estructura organizativa está conformada por la Dirección General de Calidad y Mejora Continua (sede Caracas) y la Dirección de Calidad y Mejora Continua (sede Guayana).

¿QUIÉNES SOMOS?

La estructura organizativa está conformada por la Dirección General de Calidad y Mejora Continua ubicada en Caracas y la Dirección de Calidad y Mejora Continua ubicada en Guayana.

Las actividades técnicas asociadas a la gestión de la calidad están a cargo de la Dirección General de Calidad y Mejora Continua. El objetivo general es implementar acciones que permitan una mejora de la calidad de los servicios universitarios. Con lo que se considere mecanismos de retroalimentación, tanto internos como externos, de mejoramiento continuo de los procesos.

En la sede de Guayana, se encuentra la Dirección de Calidad y Mejora Continua, la cual está adscrita funcionalmente a la Dirección General de Calidad y Mejora Continua y administrativamente al Vicerrectorado de Extensión.

Equipo Caracas

Equipo Guayana

SERVICIOS

SERVICIOS

GESTIÓN DE CAMBIOS

El propósito del proceso es planificar el cambio para mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad y la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes durante y después del cambio. La apertura a cualquier tipo de:

- La aprobación del pensamiento basado en el riesgo (GBR) para determinar los riesgos necesarios para planificar cambios en el sistema de gestión de la calidad.
- La realización de un cambio en el sistema de gestión de la calidad puede generar costos en los siguientes aspectos: como parte de la revisión de la gestión, desde los requisitos de requisitos, la revisión de los procedimientos, la falta de los datos, el análisis del desempeño de los procesos, cambios en el contexto o de las necesidades cambiantes, dentro y fuera del sistema de gestión de la calidad.
- El nivel de planificación y acción requerido variará dependiendo de los posibles consecuencias del cambio.

- Gestión de cambios
- Información Documentada
- Control de Servicio y Producto No Conforme
- Mejora
- Formación

COMITÉ DE CALIDAD

Conoce las funciones del Comité de Calidad, entidad encargada de diseñar, implementar y sustentar el modelo de calidad en la universidad.

COMITÉ DE CALIDAD

¿QUÉ HACE EL COMITÉ DE CALIDAD?

El Comité de Calidad es la entidad encargada de diseñar, implementar y sustentar el modelo de calidad en la universidad. Este Comité tiene carácter multidisciplinario y está integrado por representantes de cada Facultad, el Secretario de Investigación y el representante de las Direcciones de los servicios de apoyo.

En la sede de Guayana, el Sub-Comité de Calidad está integrado por el Vicerrector de Extensión, el Director de Calidad y Mejora Continua de la sede, los Directores de Escuela y los representantes de áreas clave de gestión.

El Comité de Calidad tiene las siguientes atribuciones:

- Desarrollar los procesos de diseño, apoyo y coordinación con los diferentes áreas de la institución, para lograr una efectiva implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas áreas, asegurando el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, conforme al proceso de implementación.

BUZÓN DE RECLAMOS, QUEJAS O SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

Para la UCAB, es muy importante sus reclamos, quejas, sugerencias o agradecimientos, para mejorar el servicio que prestamos como Institución y lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

EN CASO DE DUDAS:

¿A quién puedes contactar?

Sede: Caracas

- María José Goncalves. Extensión: 4603
- Miossotys Díaz. Extensión: 4600

Sede: Guayana

- Carmen Alfaro. Extensión: 235

