



E-BOLETÍN LA MEJORA

NOVIEMBRE, 2023

Con la finalidad de ofrecer la información necesaria para utilizar los servicios y poder atender las necesidades de acompañamiento, la Dirección General de Calidad y Mejora Continua, informa los horarios y canales de atención, así como los tiempos de respuesta para la atención de las solicitudes.

SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

01	GESTIÓN DE CAMBIOS	
02	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
03	CONTROL DE SERVICIO Y PRODUCTO NO CONFORME	
04	MEJORA	
05	FORMACIÓN	

<https://www.ucab.edu.ve/informacion-institucional/unidades-de-apoyo/calidad-y-mejora-continua/servicios/>

01 GESTIÓN DE CAMBIOS

Su objetivo es acompañar en la planificación del cambio, a fin de mantener la integridad del *Sistema de Gestión de la Calidad* y la capacidad de la organización para continuar proporcionando servicios y productos conformes durante y después del cambio. Los aspectos a considerar son:

- ✓ La aplicación del pensamiento basado en el riesgo, es útil para determinar las acciones necesarias para planificar cambios en los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ La necesidad de un cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad, puede generarse a partir de los siguientes supuestos: como parte de la revisión de la gestión, desde los resultados de la auditoría, revisiones de las no conformidades, análisis de las quejas, análisis del desempeño del proceso, cambios en el contexto o de las necesidades cambiantes, clientes y otras partes interesadas pertinentes.
- ✓ El nivel de planificación y acción requerido variará dependiendo de las posibles consecuencias del cambio, es decir los riesgos asociados, por ejemplo la afectación de la normalización, lo cual implica involucrar a los afectados para mantener la normalización.

02

INFORMACIÓN DOCUMENTADA



El propósito de este proceso es asegurar que la información se «mantenga» actualizada; apoyándonos en el procedimiento general **1-PAP-GC001 Control de Documentos**. También se refiere a «conservar información documentada», esto significa asegurar que la información que se utiliza para proporcionar evidencia del cumplimiento o no de un requisito está protegida contra cualquier deterioro o cambio no autorizado; esto se describe a través del procedimiento general **1-PAP-GC004 Control de Registros**.

03

CONTROL DE SERVICIO Y PRODUCTO NO CONFORME



Se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio y producto no conforme. Las quejas y reclamos son servicios no conformes que requieren un análisis en relación a si proceden o no para dar la respuesta que aplica. Siempre debemos atender los Reclamos y Quejas internas o externas como lo establece el procedimiento de **1-PAP-GC003 Control del Servicio y Producto No Conforme**.

04

MEJORA



Este proceso establece los lineamientos para analizar y determinar las acciones correctivas aplicables en caso de las no conformidades. Procedimiento **1-PAP-GC002 Acciones Correctivas**.

05

FORMACIÓN



La Dirección General de Calidad y Mejora Continua, lleva a cabo actividades formativas que permiten sensibilizar y tomar conciencia en la comunidad universitaria para lograr mejorar su desempeño y promover la importancia de la calidad. Para conocer la programación formativa ingresa al siguiente link: <https://talento.ucab.edu.ve/proximos-eventos/>



Conoce los medios para contactarnos y nuestros horarios de atención

<https://www.ucab.edu.ve/informacion-institucional/unidades-de-apoyo/calidad-y-mejora-continua/quienes-somos/>



MEDIOS DE CONTACTO CARACAS

- ☎ 4603/4600/4079
- ✉ calidadyambiente@ucab.edu.ve
- ✉ mariajago@ucab.edu.ve
- ✉ midiaz@ucab.edu.ve
- ✉ lmuzio@ucab.edu.ve
- ✉ dialvare@ucab.edu.ve
- ✉ mrebolle@ucab.edu.ve
- 📺 Canal UCAB:
<https://canal.ucab.edu.ve/hc/es>

MEDIOS DE CONTACTO GUAYANA

- ☎ 247/283/235
- ✉ calidadyambiente@ucab.edu.ve
- ✉ caifaroa@ucab.edu.ve
- ✉ smunoz@ucab.edu.ve
- ✉ llevama@ucab.edu.ve

HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes
De 8:00 am a 12:00 m
De 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

📺 Canal UCAB
<https://canal.ucab.edu.ve/hc/es>



TIEMPOS ESTIMADOS DE RESPUESTA

1. Tiempo de respuesta al correo de las diferentes solicitudes: no mayor a tres (3) días hábiles.
2. Para canalizar servicios de: soporte al Portal no mayor a tres (3) días hábiles.
3. Para gestionar servicios y productos no conformes, una vez que se detecten deben contactar de inmediato a la DGCMC.
4. Las acciones correctivas e innovadoras serán presentadas al Comité de Calidad de acuerdo con las sesiones planificadas.
5. Para dar solución a requerimientos relacionados con información documentada y gestión de cambios: no mayor a veinte (20) días hábiles.
6. Para gestionar formaciones In Company: tiempo máximo un (1) mes para su ejecución.