



# E-BOLETÍN LA MEJORA

ENERO, 2024

La Dirección General de Calidad y Mejora Continua, conjuntamente con la Dirección General de Recursos Humanos, orientados a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, han planificado un conjunto de actividades formativas, para el período académico 23-24, con el objeto de mantener las competencias del personal.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS PERÍODO ACADÉMICO 23-24



### GESTIÓN DE CALIDAD VS. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

01

3era Sesión: 08/05/24

Modalidad: Remota

Facilitadores: María José Goncalves & Miossotys Díaz

### PORTAL DE CALIDAD Y AMBIENTE (VERSIÓN 4)

3ra Sesión: 09/02/24

4ta Sesión: 23/02/24

6ta Sesión: 17/05/24

5ta Sesión: 05/04/24

02

Modalidad: Remota

Facilitadores: Carmen Alfaro & Lolimar Muziotti

### CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

03

6ta Sesión: 08/02/24

7ma Sesión: 04/04/24

8va Sesión: 09/05/24

9na Sesión: 13/06/24

10ma Sesión: 20/6/2024

11 va Sesión: 04/7/2024

Modalidad: Híbrida Maria Jose Goncalves



### HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

1era Sesión: Mayo

2da Sesión: Mayo

3era Sesión: Mayo

04

Modalidad: Remota

Facilitador: Luís Ramírez



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

05

## ACCIONES CORRECTIVAS E INNOVACIÓN

1era Sesión: 07/02/24  
2da Sesión: 07/03/243era Sesión: 06/06/24  
4ta Sesión: 11/07/24**Modalidad:** Remota  
**Facilitador:** Miossotys Díaz

## PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

1era Sesión: 21/2/2024  
2da Sesión: 07/03/24

3era Sesión: 13/06/24

**Modalidad:** Remota  
**Facilitador:** María José Goncalves

06

## CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

1era Sesión: 18/04/23

2da Sesión: 25/04/23

**Modalidad:** Remota  
**Facilitador:** María José Goncalves

07

## FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS MODALIDAD REMOTA CALIDAD Y AMBIENTE

1era Sesión: 26/04/24  
2da Sesión: 03/05/243era Sesión: 10/05/24  
4ta Sesión: 17/05/245ta Sesión: 24/05/24  
6ta Sesión: 31/05/24**Modalidad:** Remota  
**Facilitadores:** María José Goncalves

08

## FORMACIÓN Y CALIFICACIÓN DE AUDITORES LÍDERES ISO 9001:2015, VERSIÓN ISO 19011:2018.

1era Sesión: **Por Definir**  
2da Sesión: **Por Definir**3era Sesión: **Por Definir**  
4ta Sesión: **Por Definir**5ta Sesión: **Por Definir****Modalidad:** Presencial  
**Facilitador:** CIAP

09



*Conoce los medios para contactarnos y nuestros horarios de atención*



## MEDIOS DE CONTACTO CARACAS

4603/4600/4079

✉ [calidadyambiente@ucab.edu.ve](mailto:calidadyambiente@ucab.edu.ve)  
 ✉ [mariajgo@ucab.edu.ve](mailto:mariajgo@ucab.edu.ve)  
 ✉ [midiaz@ucab.edu.ve](mailto:midiaz@ucab.edu.ve)  
 ✉ [lmuziott@ucab.edu.ve](mailto:lmuziott@ucab.edu.ve)  
 ✉ [dialvare@ucab.edu.ve](mailto:dialvare@ucab.edu.ve)  
 ✉ [mrebolle@ucab.edu.ve](mailto:mrebolle@ucab.edu.ve)

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

## MEDIOS DE CONTACTO GUAYANA

247/283/235

✉ [calidadyambiente@ucab.edu.ve](mailto:calidadyambiente@ucab.edu.ve)  
 ✉ [callarao@ucab.edu.ve](mailto:callarao@ucab.edu.ve)  
 ✉ [smunozij@ucab.edu.ve](mailto:smunozij@ucab.edu.ve)  
 ✉ [lleivama@ucab.edu.ve](mailto:lleivama@ucab.edu.ve)

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

## HORARIOS DE ATENCIÓN

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



## 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.

**Nota importante:** El Equipo de la Dirección General de Calidad y Mejora Continua, está disponible para dictar los talleres: Gestión de Calidad vs. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015; Portal de Calidad y Ambiente (versión 4 NUEVO PORTAL) y Calidad en Servicio al Cliente; a los equipos de trabajo por dependencias o grupo de servicios, de acuerdo a las solicitudes realizadas por parte del supervisor, con previo acuerdo, para la ejecución de la actividad, conjuntamente con la Dirección General de Recursos Humanos.