



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE  
RECTORADO  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

# **MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**MAN-REC-CGC**

**ABRIL 2023**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE**

**APROBACIÓN DEL MANUAL**

**CONSEJO UNIVERSITARIO**  
Providencia N° CUO-008-112-VII-2023

El Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, actuando en Sesión Ordinaria N° CUO-008-2023 de fecha 26 de julio de 2023, con fundamento en el artículo 14 numeral 32 del Reglamento General de la UMC, con fundamento en los artículos 14 numeral 32 del Reglamento General de la UMC, 24 y 26, numerales 20 y 21 de la Ley de Universidades, resolvió aprobar el Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**


MAN-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág. 3/140

**ACTA DE REVISIÓN**

Los miembros del equipo de trabajo abajo firmantes, declaramos haber participado en la elaboración y revisión del Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad Cambio: 00 de fecha: 24/04/2023

Por lo tanto, habiendo cumplido satisfactoriamente con los requisitos internos (Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, Procedimiento Información Documentada, entre otros) y externos aplicables (Leyes, Reglamentos y Normativas) para la elaboración de Manuales, se recomienda la consideración y aprobación por parte del Consejo Universitario para su estandarización.

ELABORACIÓN DE CONTENIDO					
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO		FIRMA	
TSU. Danely Castro		Analista de Organización y Sistemas			
TSU. Lisett Luna		Analista de Organización y Sistemas			
MSc. Elena Angarita		Coordinadora de Gestión de la Calidad			
REVISIÓN DE CONTENIDO					
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	1RA REVISIÓN		2DA REVISIÓN	
		FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
Cap./Alt. Guillermo Ríot	Rector	24/4-2023		31/05/23	
REVISIÓN DE ASPECTOS LEGALES					
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	1RA REVISIÓN		2DA REVISIÓN	
		FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
Abg. Lenny Bastardo	Coordinadora General de Consultoría Jurídica	24/4-2023		23/05/2023	
REVISIÓN DE ESTRUCTURA					
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	1RA REVISIÓN		2DA REVISIÓN	
		FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
MSc. Elena Angarita	Coordinadora de Gestión de la Calidad	21/4/23		01-06-23	

	<b>MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 4/140
<b>ÍNDICE</b>		

	pp.
Aprobación del Manual	2/140
Acta de Revisión	3/140
Introducción	6/140
Normas Generales para el Uso del Manual	7/140
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	9/140
<b>Preliminares</b>	10/140
Objetivo	10/140
Alcance	10/140
<b>Marco Institucional</b>	11/140
Antecedentes	11/140
Misión	13/140
Visión	13/140
Objetivo	14/140
Funciones	14/140
Organigrama Estructural de Rectorado	21/140
Organigrama Estructural de la Coordinación de Gestión de la Calidad	22/140
Organigrama de Posición de la Coordinación de Gestión de la Calidad	23/140
Descripción de Cargos	24/140
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	35/140
<b>Preliminares</b>	36/140
Introducción	36/140
Objetivo	36/140
Alcance	36/140
Responsable	37/140
Proceso de la Coordinación de Gestión de la Calidad	39/140



## MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 5/140

### ÍNDICE

Procedimiento Elaboración o Modificación del Manual de la Dependencia	50/140
Procedimiento Inducción de Calidad al Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso	69/140
Procedimiento Gestión de la Auditoría Interna de Calidad	80/140
Procedimiento Gestión de la Auditoría Externa de Calidad	100/140
Instrucción de Trabajo Asesorías Técnicas	114/140
Instrucción de Trabajo Gestión para la Medición de la Satisfacción del Usuario	120/140
Instrucción de Trabajo Gestión para la Modificación del Organigrama Estructural	127/140
Instrucción de Trabajo Revisión por la Dirección	134/140
<b>Registro de Cambios</b>	<b>140/140</b>



## MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 6/140

### INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como propósito fundamental establecer el proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo bajo una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación de Gestión de la Calidad que permita la mejora continua a fin de armonizar bajo un enfoque coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

Asimismo, sirve de guía a los usuarios del proceso de la Coordinación de Gestión de la Calidad, y por ningún motivo sustituye directrices o procedimientos establecidos por el Manual de Calidad de la UMC.

Este Manual busca definir un sistema de control que debe tener en cuenta aspectos tales como:

1. Que describa el marco institucional de la dependencia.
2. La existencia de una estructura funcional debidamente establecida.
3. Declaración de las responsabilidades, autorización, procesamiento, registro de las operaciones, que estén asignados.
4. Que este identificado y determinado el proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo, de tal manera que facilite a la dependencia la coordinación, ejecución y supervisión de las labores.
5. Que exista un sistema de información que le provea a la dependencia, datos oportunos reales y fiables para la adecuada toma de decisiones en cuanto a sus procedimientos.



## MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 7/140

### NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL

1. El manual debe estar a disposición de todo el personal que labora en la Coordinación de Gestión de la Calidad adscrita al subsistema Rectorado de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).
2. El manual se encuentra organizado por secciones de manera tal, que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, tanto de las responsabilidades y acciones que deben cumplirse dentro de la Coordinación de Gestión de la Calidad como del proceso, de los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecutan.
3. En la aplicación del presente manual, el responsable de Coordinación de Gestión de la Calidad velará por el desarrollo, supervisión y cumplimiento de las actividades, procedimientos e instrucciones de trabajo aquí descritos.
4. Los usuarios del manual deberán comunicar al responsable de la Coordinación de Gestión de la Calidad las sugerencias, modificaciones o cambios que afecten el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base del conocimiento en el tiempo.
5. Este manual solamente podrá ser modificado por el responsable de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
6. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas del subsistema Rectorado que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido, con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.



## MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 8/140

### NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL

7. Para los efectos de actualización del manual, el mismo podrá ser evaluado anualmente por el responsable de la dependencia, con el objeto de mantener la pertinencia y apego tanto de los procedimientos e instrucciones de trabajo que se manejan, como las normas relacionadas con la legislación vigente y evitar así su rápida obsolescencia.
8. Salvo instrucciones diferentes, este manual no puede ser reproducido total o parcialmente por cualquier medio sin la autorización previa de la Coordinación de Gestión de la Calidad, adscrita al Rectorado.
9. Este manual estará disponible en formato digital en la página [www.umc.edu.ve](http://www.umc.edu.ve) de la Universidad, con el objeto de que cualquier dependencia, que así lo requiera, pueda tener acceso al mismo.


*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**MAN-ORG-REC-CGC**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento considera "Copia No Controlada"*

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 10/140
<b>PRELIMINARES</b>		

## **OBJETIVO**

El Manual de Organización, es un instrumento normativo de gestión que tiene por finalidad formalizar la estructura organizativa y funcional de la Coordinación de Gestión de la Calidad adscrita al Rectorado.

Este instrumento permite establecer una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación de Gestión de la Calidad, a fin de armonizar sus funciones bajo un enfoque coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.

Asimismo, busca definir un sistema de control que debe tener en cuenta aspectos tales como:

1. Que describa el marco institucional de la dependencia.
2. La existencia de una estructura funcional debidamente establecida.
3. Declaración de las responsabilidades, autorización, procesamiento, registro de las operaciones, que estén asignados.

## **ALCANCE:**

Su campo de aplicación abarca a la Coordinación de Gestión de la Calidad.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 11/140

### MARCO INSTITUCIONAL

#### ANTECEDENTES:


La Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), se fundamenta en el Decreto Presidencial, N° 899, el siete (07) de Julio del 2000, a través de la Gaceta Oficial N° 36.988. Donde esta Alma Mater alcanza categóricamente este nivel, y con ella nace la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, adscrita al subsistema Rectorado.

El 12 de marzo del año 2002 el Consejo Universitario, mediante Resolución N° CUO-05-014-2002 emitida en sesión ordinaria N° CUO-05-2002, autoriza la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Marítima del Caribe. Obteniendo su primera certificación de calidad en el año 15 de Noviembre de 2002, de sus procesos “Servicios de Docencia, Investigación, Cursos y Desarrollo de Nuevos Servicios Educativos a Nivel Universitario”

A la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, le corresponde promover la intercomunicación entre cada uno de los sub-sistemas para así impulsar el desarrollo y la concepción de la mejora continua y de procesos estandarizados de calidad con actividades donde todos los miembros de la Institución se involucren.

Para el año 2007 a través de la Resolución Rectoral N° REC-001/2007, En ejercicio de la atribución conferida en el artículo 36 numeral 13 y artículo 37 de la Ley de Universidades, en concordancia con lo dispuesto en la cláusula 5.5.2, de las Normas de Calidad ISO 9001:2000, de fecha 20 de Enero de 2007.

Considerando: Que la Universidad Marítima del Caribe no sólo promueve a través de su misión, visión, valores y objetivos altos niveles de excelencia y calidad sino ha implantado el Sistema de Gestión de la Calidad en todos sus procesos bajo las Normas ISO 9001:2000

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 12/140
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>		


Considerando: Que dentro de las responsabilidades establecidas para la Alta Dirección, por las Normas de Calidad ISO 9001:2000, se encuentra la designación del representante de esta Dirección.

Resuelve: Designar al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, Prof. Harry González, como Representante de la Alta Dirección, teniendo bajo su responsabilidad lo siguiente:

- a) Asegurar que los procesos de Gestión de la Calidad estén establecidos, implantados y mantenidos.
- b) Informar a la Alta Dirección del Funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
- c) Promover el conocimiento de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- d) Establecer el enlace con las organizaciones externas en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad, previa notificación a la Alta Dirección.

Para ese mismo año, el Consejo Universitario a través de la Resolución N°. CUO-015-162-X-2007, en Sesión Ordinaria N° CUO-015-2007, de fecha 03 de Octubre del año 2007, resolvió con fundamento en los numerales 20 del artículo 26 de la Ley de Universidades, delegar en el ciudadano Rector de esta Casa de Estudios, la revisión y actualización periódica del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, a objeto de su presentación ante el Ente Certificador correspondiente para el cumplimiento de los procedimientos de certificación de la Universidad a que haya lugar, todo ello conforme lo dispuesto en el Artículo 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.

Así como también, conforme a lo establecido en el artículo 36 numeral 3 de la Ley de Universidades, estará encargado el Rector de dirigir, coordinar y vigilar en nombre del Consejo Universitario, el desarrollo de la revisión y actualización del Manual de Calidad, cuya elaboración técnica realizará la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 13/140
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>		

Además, se le faculta al Rector para que en nombre del Consejo Universitario realice todos los trámites necesarios ante el Ente Certificador correspondiente, para la obtención y vigencia de la certificación al Sistema de Gestión de la Calidad.

Posteriormente, el 13 de julio del 2011 el Consejo Universitario bajo la Resolución N° CUO-011-176-VII-2011 en sesión ordinaria N° CUO-011-2011, decide aprobar la Coordinación General de Planificación Estratégica y Presupuesto. Teniendo dos Coordinaciones de línea: Coordinación de Programación y Evaluación y la Coordinación de Calidad y Organización.


En el año 2014, con la entrada en vigencia del Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, según providencia del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, N° 155 de fecha 15/07/2014 y publicado en Gaceta Oficial N° 40.487 de fecha 01/09/2014, el Consejo Universitario en fecha 17/11/2014 según CUE-010-025-XI-2014 aprueba el organigrama estructural de la UMC y allí la Coordinación de Calidad y Organización, obtiene la denominación de **Coordinación de Gestión de la Calidad**, con adscripción directa al Rectorado.

**MISIÓN:**

Consolidarse como el órgano asesor Institucional, en materia organizativa, comprometida a proporcionar certidumbre de su compromiso con el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia y la permanente coordinación con los diferentes subsistemas, a través de valores fundamentales de sinergia, excelencia e identificación Institucional, manteniendo el liderazgo en la prestación de servicios.

**VISIÓN:**

Ser un órgano que contribuya a maximizar la eficacia académica –administrativa de la UMC, mediante el asesoramiento, diseño y control, normas, sistemas, procedimientos, análisis y mejoramiento continuo.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 14/140
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>		

### **OBJETIVO:**

Coordinar las actividades para la implementación, seguimiento y evaluación del sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de propiciar la mejora continua de los procesos estratégicos, medulares y de apoyo en la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

### **FUNCIONES:**

1. Coordina con el Comité de Calidad la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de tomar acciones oportunas que promuevan la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la UMC.
2. Asegura que se establezca, implemente y se mantenga la política de calidad y los objetivos de la calidad.
3. Garantiza la divulgación de la filosofía de gestión institucional (misión, visión, valores, política de calidad y objetivos de la calidad).
4. Gestiona las propuestas de modificación de la estructura organizativa de la institución, con el objeto de determinar la factibilidad del cambio.
5. Garantiza la elaboración y actualización del Manual de Calidad y los procedimientos de Calidad, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
6. Garantiza la elaboración y actualización del Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
7. Propicia las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de calidad de la Coordinación.
8. Coordina el procedimiento gestión de la auditoría interna de calidad, como método que permite la evaluación periódica del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
9. Coordina el seguimiento de las correcciones y de las acciones correctivas propuestas por las dependencias, para las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 15/140

### MARCO INSTITUCIONAL

10. Mantiene comunicación permanente con el proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
11. Gestiona todas las actividades necesarias para que el ente certificador ejecute la auditoría externa de calidad en la Universidad.
12. Imparte inducción de calidad al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso y al personal que asume cargos gerenciales.
13. Establece lineamientos para la estandarización de la estructura del Manual de las dependencias.
14. Coordina de manera oportuna las actualizaciones del Manual de Organización Institucional.
15. Asesora a las autoridades, directivos y demás responsables de las dependencias de la Universidad, en materia de organización, normas, sistemas y procedimientos.
16. Coordina y controla las codificaciones tanto de los manuales de las dependencias como de los distintos formularios que se generen en la Universidad.
17. Coordina la revisión técnica de los manuales de las dependencias de la Universidad, previo a la consideración para su aprobación ante el Consejo Universitario, a los fines de garantizar que los mismos cumplan con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
18. Coordina el control de los cambios efectuados por los responsables de las dependencias a los manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y listas obligatorias.
19. Gestiona ante la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación las publicaciones de la documentación de la Coordinación de Gestión de la Calidad y los Manuales de la Dependencias, aprobados por el Consejo Universitario, en la página web de la Universidad.
20. Solicita el informe de la medición de la satisfacción del usuario a las dependencias que prestan servicio a la comunidad universitaria, a fin de promover la mejora continua de su gestión.




## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 16/140


### MARCO INSTITUCIONAL

21. Determina las especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia que lidera.
22. Determina las especificaciones de los recursos humanos, financieros, materiales, equipos tecnológicos, mobiliarios, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la Coordinación de Gestión de la Calidad.
23. Identifica y evalúa los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimientos e instrucciones de trabajo que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad.
24. Garantiza el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y el cumplimiento de las correcciones y de las acciones correctivas.
25. Verifica el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.
26. Participa en la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (PEDIUMC), suministrando los objetivos de calidad inherentes a la Coordinación de Gestión de la Calidad, que se cumplirán a mediano y largo plazo.
27. Elabora el inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Gestión de la Calidad y solicita a la Coordinación de Bienes Nacionales la verificación del registro.
28. Determina los indicadores que implementará para medir el desempeño de la gestión realizada en la Coordinación de Gestión de la Calidad en correspondencia al proceso, procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta.
29. Realiza el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de planificar los objetivos y las metas que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal.
30. Entrega al Despacho del Rectorado y la Coordinación de Planificación, el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
31. Cumple el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 17/140
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>		

32. Realiza el seguimiento de los objetivos y las metas planificadas mediante el Informe de Gestión trimestral.
33. Identifica las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y formula las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
34. Entrega al Despacho del Rectorado y la Coordinación de Planificación, el Informe de Gestión de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
35. Promueve la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de robustecer los servicios que se ofrecen.
36. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
37. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 18/140
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>		

## **UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **OBJETIVO:**

Apoyar en el seguimiento y control de la mejora continua del Sistema Gestión de la Calidad de la UMC.

### **FUNCIONES:**

1. Participa en la implementación y mantenimiento de la política de calidad y los objetivos de la calidad.
2. Realiza la divulgación de la filosofía de gestión institucional (misión, visión, valores, política de calidad y objetivos de la calidad).
3. Participa en la elaboración y actualización del Manual de Calidad y los procedimientos de Calidad.
4. Participa en la elaboración y actualización del Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
5. Propicia las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de calidad de la Coordinación.
6. Participa en la planificación, ejecución y presentación de resultados de la auditoría interna de calidad, como en el seguimiento de los planes de acciones correctoras y correctivas propuestas por las dependencias, para las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Participa en taller de inducción de calidad para el adecuado entrenamiento del personal administrativo y obrero de nuevo ingreso y al personal que asume cargos gerenciales.
8. Brinda las asesorías técnicas requeridas en materia de organización, normas, sistemas y procedimientos.
9. Participa en la revisión técnica de los manuales de las dependencias de la Universidad, previo a la consideración para su aprobación ante el Consejo Universitario, a los fines de garantizar que los mismos cumplan con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 19/140

**MARCO INSTITUCIONAL**

10. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimientos e instrucciones de trabajo que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad.
11. Participa en el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y el cumplimiento de las correcciones y las acciones correctivas.
12. Participa en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.
13. Elabora el inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Gestión de la Calidad y solicita a la Coordinación de Bienes Nacionales la verificación del registro.
14. Determina los indicadores que implementará para medir el desempeño de la gestión realizada en la Coordinación de Gestión de la Calidad en correspondencia al proceso, procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta.
15. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de planificar los objetivos y las metas que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal.
16. Cumple el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
17. Participa en el seguimiento de los objetivos y las metas planificadas mediante el Informe de Gestión trimestral.
18. Participa en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y formula las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
19. Promueve la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de robustecer los servicios que se ofrecen.
20. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 20/140
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>		

21. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.

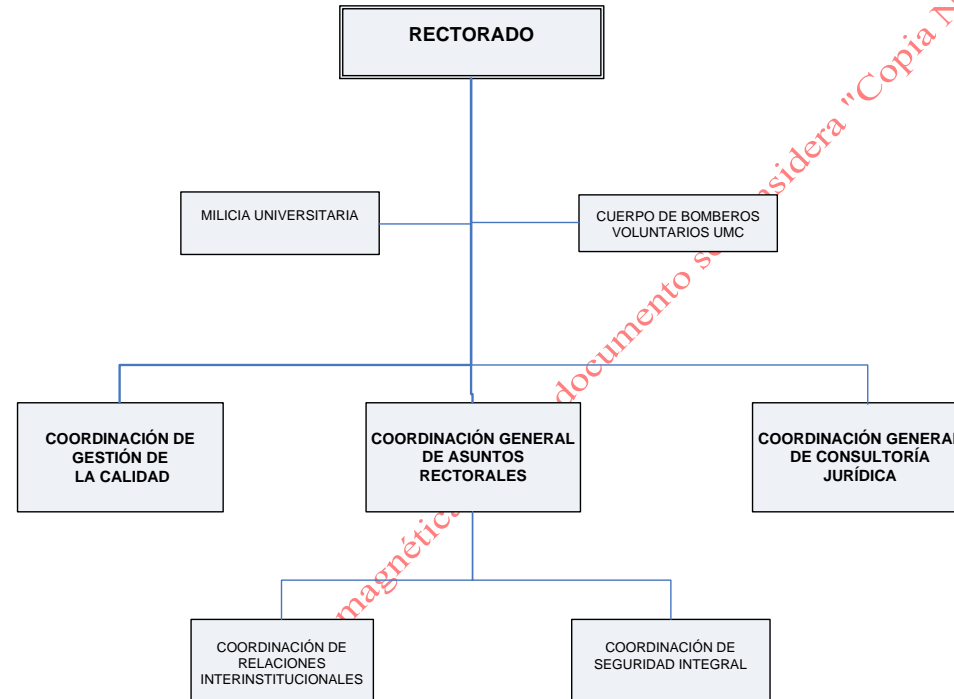
*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 21/140

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE RECTORADO**

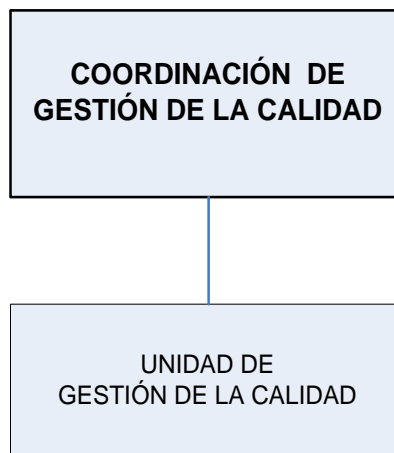




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.:22/140

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**



*se considera "Copia No Controlada"*

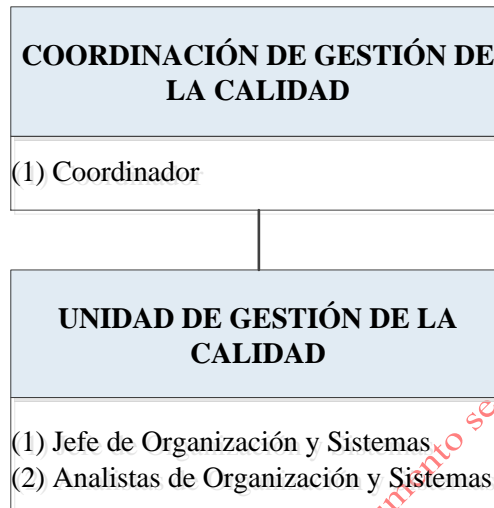
*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de esta versión se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 23/140

**ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**



*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 24/140

**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

**CARGO: COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**OBJETIVO:** Coordinar las actividades para la implementación, seguimiento y evaluación del sistema de gestión de la calidad, propiciando la mejora de los procesos estratégicos, medulares y de apoyo, con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la norma de calidad ISO 9001, la normativa interna y de las leyes externas aplicables.

**FUNCIONES:**

1. Convoca de manera periódica al Comité de Calidad, a fin de tomar acciones oportunas que promuevan la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la UMC.
2. Asegura que se establezca, implemente y se mantenga la política de calidad y los objetivos de la calidad.
3. Divulga de manera periódica la filosofía de gestión institucional (misión, visión, valores, política de calidad y objetivos de la calidad).
4. Analiza y evalúa las propuestas de modificación de la estructura organizativa de la institución, con el objeto de determinar la factibilidad del cambio.
5. Revisa la elaboración y actualización del manual de calidad y los procedimientos de Calidad, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
6. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procedimientos de calidad.
7. Planifica y coordina el procedimiento auditoría interna de calidad, como método que permite la evaluación periódica del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
8. Coordina el seguimiento de las correcciones y acciones correctivas propuestas por las dependencias, para las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
9. Mantiene comunicación permanente con el proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 25/140

### DESCRIPCIÓN DE CARGOS

10. Gestiona todas las actividades necesarias para que el ente certificador ejecute la auditoría externa de calidad en la Universidad.
11. Imparte inducción al personal de nuevo ingreso y al personal que asume cargos gerenciales, con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
12. Establece lineamientos para la estandarización de la estructura del manual de las dependencias.
13. Coordina de manera oportuna las actualizaciones del manual de organización institucional.
14. Asesora a las autoridades, directivos y demás responsables de las dependencias de la Universidad, en materia de organización, normas, sistemas y procedimientos.
15. Coordina y controla las codificaciones tanto de los manuales de las dependencias como de los distintos formularios que se generen en la Universidad.
16. Coordina la revisión de los manuales de las dependencias de la Universidad, a los fines de garantizar que los mismos cumplan con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
17. Coordina el control de los cambios efectuados por los responsables de las dependencias a los manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y listas obligatorias.
18. Gestiona ante la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación las publicaciones de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la página web de la Universidad.
19. Solicita el informe de la medición de la satisfacción del cliente a las dependencias que prestan servicio a la comunidad universitaria, a fin de promover la mejora continua de su gestión.
20. Promueve el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad e informa al personal las implicaciones del no cumplimiento de los mismos.




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**


MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 26/140

**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

21. Determina las especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
22. Determina las especificaciones de los recursos humanos, financieros, materiales, equipos tecnológicos, mobiliarios, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la Coordinación de Gestión de la Calidad.
23. Identifica y evalúa los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad.
24. Garantiza el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y el cumplimiento de las correcciones y las acciones correctivas.
25. Verifica el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.
26. Comunica al personal bajo su adscripción, las funciones inherentes al cargo que desempeñará.
27. Supervisa el cumplimiento de las funciones del equipo de trabajo adscrito a la dependencia que lidera.
28. Realiza la evaluación de desempeño del personal bajo su responsabilidad.
29. Participa en la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (PEDIUMC), suministrando los objetivos de calidad inherentes a la Coordinación de Gestión de la Calidad, que se cumplirán a mediano y largo plazo.
30. Participa en conjunto con la Coordinación de Administración de Personal, en la selección del personal con competencia para ocupar un cargo o desempeñar funciones en la dependencia, de conformidad al perfil establecido en el Registro de Información de Cargos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (RICUMC).
31. Elabora el inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Gestión de la Calidad y solicita a la Coordinación de Bienes Nacionales la verificación del registro.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 27/140
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>		

32. Garantiza la elaboración y actualización del manual de la dependencia que lidera, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
33. Determina los indicadores que implementará para medir el desempeño de la gestión realizada en la Coordinación de Gestión de la Calidad en correspondencia al proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta.
34. Realiza el Plan Operativo Anual (POA) de la dependencia, con la finalidad de planificar los objetivos y las metas que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal.
35. Entrega al Despacho del Rectorado el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
36. Cumple el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
37. Realiza el seguimiento de los objetivos y las metas planificadas mediante el Informe de Gestión trimestral.
38. Identifica las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y formula las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
39. Entrega al Despacho del Rectorado el Informe de Gestión de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
40. Promueve la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de robustecer los servicios que se ofrecen.
41. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
42. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 28/140
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>		

### **CARGO: JEFE DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

**OBJETIVO:** Monitorear el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la mejora de los procesos estratégicos, medulares y de apoyo, llevando el control de la información documentada, a fin de lograr el eficiente aprovechamiento de los recursos de la organización y la optimización en sus procesos.

### **FUNCIONES:**

1. Apoya en el establecimiento de la política de calidad y los objetivos de la calidad.
2. Redacta el informe de entrada para la revisión por la dirección así como el informe de resultados y los somete a la revisión de su supervisor inmediato.
3. Analiza y evalúa las propuestas de modificación de la estructura organizativa de la institución, con el objeto de determinar la factibilidad del cambio.
4. Establece conjuntamente con su supervisor inmediato, los lineamientos a seguir para lograr la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Apoya en la elaboración y actualización del manual de calidad y los procedimientos de calidad, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
6. Estandariza la estructura del manual de las dependencias y promueve su divulgación.
7. Revisa y controla las actualizaciones del manual de organización institucional.
8. Analiza los informes de medición de la satisfacción del cliente de las dependencias que prestan servicio a la comunidad universitaria.
9. Determina conjuntamente con la dependencia respectiva, el organigrama estructural, de niveles jerárquicos y de posición, en cumplimiento de la normativa aplicable.
10. Prepara la información a ser impartida en la inducción al personal de nuevo ingreso y al personal que asume cargos gerenciales, con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
11. Realiza la planificación de las actividades de conformidad con los requerimientos recibidos para las asesorías técnicas en materia de calidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 29/140

**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

12. Asesora a los responsables de las dependencias de la Universidad, en materia de organización, normas, sistemas y procedimientos.
13. Asesora a los responsables de las dependencias en relación a la codificación de los manuales, procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y los formularios.
14. Asesora a las distintas dependencias en la simplificación de procedimientos y métodos de trabajo, planteando soluciones a problemáticas que impliquen racionalizar administrativamente los recursos.
15. Revisa los manuales de las dependencias de la Universidad, garantizando que los mismos cumplan con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
16. Lleva el control de los cambios efectuados por los responsables de las dependencias a los manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y listas obligatorias.
17. Identifica la copia controlada de los manuales aprobados por el Consejo Universitario para su posterior publicación y entrega al responsable de la dependencia.
18. Apoya en la planificación, ejecución y control del procedimiento de auditoría interna de calidad, como método que permite la evaluación periódica del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
19. Realiza la gestión administrativa necesaria para la ejecución eficaz de la auditoría externa de calidad.
20. Realiza el seguimiento de las correcciones y acciones correctivas propuestos por las dependencias, para las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
21. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
22. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
23. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la Coordinación de Gestión de la Calidad.




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 30/140


**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

24. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad.
25. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
26. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
27. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.
28. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.
29. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
30. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión del servicio, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
31. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
32. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
33. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
34. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 31/140
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>		

35. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de robustecer el servicio que se ofrece al cliente.
36. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
37. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 32/140
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>		

## **CARGO: ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

### **DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

**OBJETIVO:** Asesorar técnicamente a las dependencias de la institución en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la estandarización y mejora de los procesos estratégicos, medulares y de apoyo, para lograr la optimización de la gestión universitaria.

### **FUNCIONES:**

1. Apoya en la elaboración y actualización del manual y los procedimientos de Calidad.
2. Actualiza las listas obligatorias pertenecientes a la Coordinación de Gestión de la Calidad.
3. Diseña la estructura del manual de la dependencia.
4. Asesora técnicamente a las dependencias en materia de organización, normas y procedimientos.
5. Verifica las codificaciones de los manuales y de los formularios de las dependencias de la Universidad.
6. Revisa el manual de las dependencias de la Universidad, para garantizar que el mismo cumpla con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Identifica la copia controlada de los manuales aprobados por el Consejo Universitario.
8. Controla los cambios efectuados por los responsables de las dependencias, a los manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y listas obligatorias.
9. Analiza las propuestas de modificación de la estructura organizativa de la institución.
10. Apoya en la elaboración y actualización del manual de organización institucional.
11. Asesora en la simplificación de procedimientos, métodos de trabajo y organización del tiempo.
12. Apoya en la inducción al personal de nuevo ingreso y al personal que asume cargos gerenciales para dar a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
13. Apoya en la elaboración tanto del informe de entrada de revisión por la dirección, así como en el informe de resultado de revisión por la dirección.




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-ORG-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 33/140

**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

14. Apoya en la planificación, ejecución y control de las auditorías internas de calidad.
15. Apoya en la ejecución eficaz de la auditoría externa de calidad.
16. Realiza el seguimiento a las correcciones y acciones correctivas propuestas por las dependencias, para las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
17. Recibe los memorandos y requerimientos emitidos por las distintas dependencias de la UMC.
18. Mantiene actualizado el archivo de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
19. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
20. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
21. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la Coordinación de Gestión de la Calidad.
22. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Gestión de la Calidad.
23. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
24. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
25. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.
26. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Gestión de la Calidad.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-ORG-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 34/140
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>		


27. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
28. Realiza seguimiento a las encuestas efectuadas por las diferentes dependencias, para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
29. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión del servicio, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
30. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
31. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
32. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
33. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
34. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
35. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

MAN-NYP-REC-CGC

*Versión Definitiva. La impresión y copia automática de este documento se considera "Copia No Controlada".*

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	MAN-NYP-REC-CGC Fecha: 24/04/2023 Cambio: 00 Pág.: 36/140
<b>PRELIMINARES</b>		

## 1. INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Normas y Procedimientos desarrolla los aspectos normativos legales vigentes y procedimentales que rigen a la Coordinación de Gestión de la Calidad, en él se describe en forma sistemática y secuencial cada una de las acciones que se deben realizar durante las distintas fases de los procedimientos e instrucciones de trabajo que maneja dicha dependencia, mencionándose de igual manera los funcionarios responsables de llevarlos a cabo, todo ello con la finalidad de poder contar con un instrumento que sirva de guía fundamental en el logro de los objetivos, promoviendo la eficiencia operacional bajo los principios de transparencia, legalidad, eficacia y efectividad.

En términos generales, los objetivos fundamentales del Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad radican en regular, estandarizar y documentar los procedimientos e instrucciones de trabajo para unificar los criterios en la materia.

El Manual fue realizado por el responsable de la Coordinación de Gestión de la Calidad en conjunto con el personal adscrito a la misma, bajo los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) lo que facilitó su desarrollo y aplicación.

## 2. OBJETIVO:

Definir y establecer las disposiciones necesarias para el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la Coordinación de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

## 3. ALCANCE:

Este manual abarca a la Coordinación de Gestión de la Calidad y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAN-NYP-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 37/140

### PRELIMINARES

#### 4. RESPONSABLE:

La responsabilidad de revisar técnicamente los Manuales de las dependencias de la universidad previo a la aprobación del Consejo Universitario, impartir la inducción de Calidad al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso, gestionar tanto la auditoría interna como externa de calidad, brindar asesoría técnica en materia de calidad, gestionar ante las dependencias la medición de la satisfacción del usuario y tramitar la revisión por la dirección es ejercida por el Coordinador de Gestión de la Calidad en conjunto con su equipo de trabajo, quien adicionalmente deberá manifestar disposición y compromiso para llevar a cabo el debido mantenimiento del presente manual.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



# **PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**(PSO-REC-CGC)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 39/140

### PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos para la elaboración o modificación de manuales de la distintas dependencias que conforman la UMC, brindando la inducción de Calidad al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso, gestionando tanto la auditoría interna como externa de calidad, brindando asesoría técnica en materia de calidad, realizando las solicitudes de la medición de la satisfacción del usuario ante las dependencias respectivas y gestionando la revisión por la dirección, con la finalidad de asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### 2. ALCANCE:

Este proceso aplica a la Coordinación de Gestión de la Calidad y a todas aquellas dependencias académicas y administrativas que en su momento se vean involucradas

#### 3. RESPONSABLE:

El Coordinador de Gestión de la Calidad en conjunto el Jefe de Organización y Sistemas y los Analistas de Organización y Sistemas son los garantes de establecer las directrices para elaborar y modificar los manuales de la distintas dependencias que conforman la UMC, brindar la inducción de Calidad al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso, gestionar tanto la auditoría interna como externa de calidad, brindar asesoría técnica en materia de calidad, realizar las solicitudes de la medición de la satisfacción del usuario ante las dependencias respectivas y gestionar la revisión por la dirección.

#### 4. RECURSOS

4.1 **HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, entre otros.

4.2 **FINANCIEROS:** Los necesarios para llevar a cabo el proceso de la Coordinación de Gestión de la Calidad, los cuales se plasmarán en el Plan Operativo Anual (POA),



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 40/140

### PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

distribuidos en las partidas correspondientes de acuerdo a la cuota asignada por el Ministerio con competencia en Educación Universitaria y los mismos serán solicitados al Responsable de la Acción Centralizada Apoyo a las acciones específicas de los proyectos del organismo.

- 4.3 **MATERIALES:** Hojas, lápices, lapiceros, carpetas, tóner, sobres, blocks, cuadernos, fundas protectoras, engrapadora, cartelera informativa, cartelera acrílica, sello de la Coordinación de Gestión de la Calidad y sello de recibido, entre otros.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, laptop, video beam, impresoras, scanner, tecnologías de la información y comunicación (página web, internet, correo electrónico).
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, estantes, arturito, entre otros.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 5.1. ENTRADA:

- 5.1.1 Recibe el manual y las listas obligatorias de las distintas dependencias a través de correo electrónico para la revisión técnica respectiva.
- 5.1.2 Recibe el Listado del Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso por parte de la Coordinación de Administración de Personal.
- 5.1.3 Planifica en el Plan Operativo Anual (POA) la auditoría interna de calidad.
- 5.1.4 Recibe los requerimientos por parte del proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad para la suscripción del contrato entre las partes, y/o el equipo auditor externo designado y el plan de auditoría externa.
- 5.1.5 Recibe solicitud de asesoría técnica por parte de los responsables de las dependencias.
- 5.1.6 Recibe por parte de las dependencias responsables el informe de resultados de la medición de la satisfacción del usuario de los servicios que presta en la UMC, según sea el caso.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 41/140

### PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 5.1.7 Recibe el memorando en conjunto con la propuesta de modificación de la estructura organizativa para su revisión técnica, por parte del responsable de la dependencia.
- 5.1.8 Recibe la Notificación de la Providencia donde se aprueba la modificación en la estructura organizativa por parte de la Coordinación de Asuntos Secretariales.
- 5.1.9 Planifica la Revisión por la Dirección de conformidad a los elementos de entrada según la norma ISO 9001.

### 5.2. TRANSFORMACIÓN:

- 5.2.1 Realiza la revisión técnica del manual de la dependencia y de las listas obligatorias, de conformidad a la planificación establecida.
- 5.2.2 Imparte la Inducción del Sistema de Gestión de la Calidad al personal de nuevo ingreso.
- 5.2.3 Desarrolla todo lo conducente para la gestión de la auditoría interna de calidad, con la finalidad de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC se mantiene de manera eficaz y eficiente, es conforme con lo planificado y cumple con los requisitos de la norma.
- 5.2.4 Realiza la gestión para llevar a cabo la auditoría externa de calidad por parte del proveedor de la certificación, con el propósito de verificar la conformidad de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 que permita mantener el Sistema de Gestión de la Calidad certificado.
- 5.2.5 Brinda las asesorías técnicas en materia de gestión de la calidad a los responsables de las dependencias, y de ser el caso, a los usuarios de los servicios que presta la UMC.
- 5.2.6 Revisa el informe de resultados y gestiona de acuerdo a los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del usuario del servicio prestado, las salidas no conformes a los fines de que se establezcan las correcciones pertinentes.
- 5.2.7 Realiza la revisión técnica de la propuesta de modificación de la estructura organizativa por parte del responsable de la dependencia, elabora memorando y



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 42/140

### PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

registra la información en el formulario Acta de Verificación Técnica (REG-REC-CGC-014).

- 5.2.8 Realiza el cambio en el Organigrama Estructural de la UMC, de acuerdo a la modificación en la estructura organizativa de la dependencia respectiva, aprobada por el Consejo Universitario y actualiza la información respectiva en el Histórico del Organigrama Estructural de la UMC de acuerdo al cambio aprobado.
- 5.2.9 Gestiona la Revisión por la Dirección con la finalidad de evaluar el sistema de gestión y asegurar su eficacia.

#### 5.3. SALIDA:

- 5.3.1 Vela que los Manuales aprobados por el Consejo Universitario sean publicados en la página web de la Universidad.
- 5.3.2 Notifica al responsable de la dependencia mediante memorando que se ha remitido en formato digital, la copia controlada del Manual aprobado por el Consejo Universitario.
- 5.3.3 Entrega Constancia de la participación en la Inducción del Sistema de Gestión de la Calidad al personal de nuevo ingreso.
- 5.3.4 Remite memorando, a la Coordinación de Administración de Personal, en conjunto con las Constancia de la participación en la Inducción del Sistema de Gestión de la Calidad del personal de nuevo ingreso.
- 5.3.5 Remite memorando en conjunto con el Reporte de Auditoría Interna de Calidad, y de ser el caso con el Reporte de No Conformidad, a las dependencias que fueron auditadas.
- 5.3.6 Remite memorando en conjunto con los resultados de la Auditoría Externa de Calidad, y de ser el caso en conjunto con el Reporte de No Conformidad, a las dependencias que fueron auditadas.
- 5.3.7 Genera lista de asistencia de las asesorías técnicas brindadas, y de ser el caso, envía los resultados de las asesorías a través de correo electrónico.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 43/140

### PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 5.3.8 Envía, a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad al responsable de la dependencia, a fin de que se realice el análisis causa raíz, las correcciones y las acciones correctivas que permitan el logro de la satisfacción del usuario de los servicios que presta.
- 5.3.9 Envía memorando en conjunto con el Acta de Verificación Técnica del Organigrama Estructural al responsable de la dependencia para gestione ante los órganos de Gobierno Colegiados, según corresponda, la aprobación de la propuesta de modificación en la estructura organizativa.
- 5.3.10 Remite el Organigrama Estructural de la UMC actualizado, a través de correo electrónico, a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y solicita la publicación del mismo en la página web de la UMC.
- 5.3.11 Remite informe para la Revisión por la Dirección (INFORME/RD) a las autoridades rectorales.
- 5.3.12 Remite informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD) a las autoridades rectorales.

## 6. DEFINICIONES:

- 6.1 **Aprobación:** Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de Gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.
- 6.2 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 6.3 **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría, la cual incluye las dependencias y la fecha de la auditoría.
- 6.4 **Análisis de causa:** Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real o potencial, a través de la técnica de los ¿Por qué? o el diagrama causa efecto



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 44/140

PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.5 **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia del cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6.6 **Auditado:** Proceso o dependencia que está siendo auditada.
- 6.7 **Auditor interno de calidad:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- 6.8 **Asesoría técnica:** Es orientar al personal administrativo y obrero brindándole la información necesaria para que puedan resolver sus dudas.
- 6.9 **Calidad:** Es el grado de cumplimiento de las expectativas del trabajador en cuanto a la Inducción de Calidad.
- 6.10 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito (C).
- 6.11 **Comité de Calidad:** Autoridades Rectorales de la UMC que dirigen y controlan el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6.12 **Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.
- 6.13 **Documento:** Información y su medio de soporte.
- 6.14 **Documentos externos:** son aquellos que provienen desde fuera de la Universidad y son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, tales como: Leyes, Reglamentos, Normativas, entre otros.
- 6.15 **Documentos controlados:** Documento autorizado para su utilización dentro del SGC.
- 6.16 **Formulario:** Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o procedimiento y que facilita la recolección de información clave. Una vez diligenciado se convierte en un registro.
- 6.17 **Inducción:** Es una actividad de enseñanza-aprendizaje, para entender la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad en la UMC.
- 6.18 **Manual de normas y procedimientos:** Representa un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a la organización, normas y la descripción del paso a paso de las actividades que se realizan en cada una de las dependencias adscritas a los subsistemas: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Secretaría General.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 45/140

**PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.19 **No conformidad (NC):** Incumplimiento de una cláusula de la Norma ISO 9001.
- 6.20 **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas para lograr un producto utilizando recursos (humanos, tecnológicos, materiales, tiempo, entre otros) en la transformación de insumos.
- 6.21 **Procedimiento:** Descripción del paso a paso de las actividades que señala: qué, quién, con qué, cuándo y dónde se realizan, la cual se utiliza para estandarizar su ejecución.
- 6.22 **Registro:** Documento que proporciona resultados encontrados, o evidencia de actividades efectuadas.
- 6.23 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- 6.24 **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- 6.25 **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme/estudiante reprobado para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- 6.26 **Revisión por la Dirección:** Es una herramienta que asegura la conveniencia, la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad de la UMC.
- 6.27 **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos.
- 6.28 **Seguimiento:** Acción que se realiza para evaluar la efectividad de las acciones correctoras y correctivas propuestas.

**7. REFERENCIAS:**

- 7.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 7.2 Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.
- 7.3 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.
- 7.4 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público.
- 7.5 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Contra la Corrupción.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 46/140

**PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 7.6 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.
- 7.7 Ley del Sistema Venezolano para la Calidad
- 7.8 Reglamento Parcial de la Ley de Universidades.
- 7.9 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.
- 7.10 Manual de Normas de Control Interno sobre un modelo genérico de la Administración Central y Descentralizada Funcionalmente.
- 7.11 Normas Generales de Control Interno.
- 7.12 Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- 7.13 UNIT-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- 7.14 ISO19011:2018 Directrices para auditar Sistemas de Gestión
- 7.15 Manual de la Calidad.

**8. REGISTROS:**

- 8.1 **REG-REC-CAL-001:** Lista de Información Documentada.
- 8.2 **REG-REC-CAL-002:** Lista de Documentos Externos Aplicables.
- 8.3 **REG-REC-CAL-003:** Lista de Indicadores de Gestión.
- 8.4 **REG-REC-CAL-004:** Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos.
- 8.5 **REG-REC-CGC-001:** Lista de Documentos Controlados.
- 8.6 **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.
- 8.7 **REG-REC-CGC-003:** Listado de Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso.
- 8.8 **REG-REC-CGC-004:** Control de las Inducciones de Calidad.
- 8.9 Constancia de Inducción de Calidad.
- 8.10 **REG-REC-CGC-005:** Criterios para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar.
- 8.11 **REG-REC-CGC-006:** Programa Anual de Auditoria Interna de Calidad.
- 8.12 **REG-REC-CGC-007:** Lista de Auditores Internos de Calidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PSO-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 47/140

**PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 8.13 **REG-REC-CGC-008:** Plan de Auditoría Interna de Calidad.
- 8.14 **REG-REC-CGC-009:** Lista de Chequeo para la Auditoría de Interna de Calidad.
- 8.15 **REG-REC-CGC-010:** Reporte de No Conformidad.
- 8.16 **REG-REC-CGC-011:** Reporte de Auditoría Interna de Calidad.
- 8.17 **REG-REC-CGC-012:** Evaluación General de Auditores Internos de Calidad.
- 8.18 **REG-REC-CGC-013:** Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades.
- 8.19 **REG-REC-CGC-014:** Control de Entrega de Certificados.
- 8.20 **REG-REC-CGC-015:** Acta de Verificación Técnica del Organigrama Estructural.
- 8.21 **REG-REC-CGC-016:** Histórico del Organigrama Estructural UMC.
- 8.22 **INFORME/RD:** Informe para la Revisión por la Dirección.
- 8.23 **INFORME/RRD:** Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección.

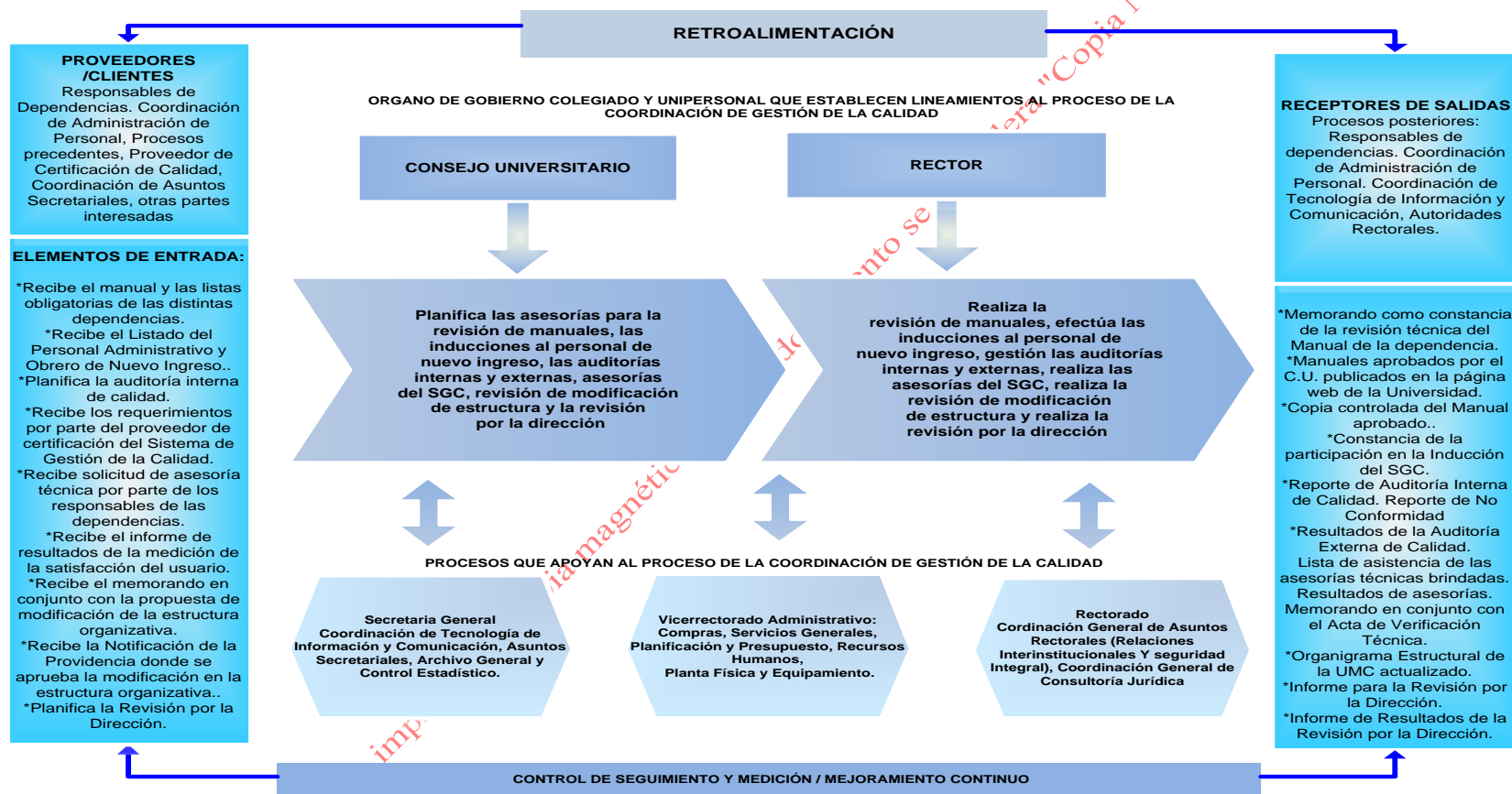


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PSO-REC-CG  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.:48/140

## PROCESO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 9. MAPA DE PROCESO:





# **PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA DEPENDENCIA**

**(PRO-REC-CGC-001)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 50/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

**1. OBJETIVO:**

Establecer lineamientos para la elaboración o modificación del Manual de las dependencias que conforman la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), con el propósito de estandarizar su funcionamiento, en aras de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para todas las dependencias que integran la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

**3. RESPONSABLE:**

El líder de cada proceso (Directores, Coordinadores Generales, Coordinadores de Línea y Supervisores) en conjunto con su equipo de trabajo son los responsables de la aplicación de este procedimiento.

**4. RECURSOS**

**4.1 HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analista de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, Autoridades Rectorales, Directores de Escuela, Coordinadores Generales, Coordinadores de Línea, y Supervisores y equipo de trabajo.

**4.2 FINANCIEROS:** Los necesarios para llevar a cabo el procedimiento elaboración o modificación del Manual de la dependencia, los cuales se deberán registrar en el Plan Operativo Anual (POA), de cada Unidad Ejecutora, de la Acción Específica que corresponda y de acuerdo al Proyecto que pertenezca.

**4.3 MATERIALES:** Hojas, tóner, lápices, marcadores de pizarra, borradores, lapiceros tinta negra y azul, almohadilla y tinta para almohadillas, carpetas, fundas, sellos, sobres de manila.

**4.4 EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, disco duro externo, video beam, impresoras, scanner, tecnologías de la información y comunicación, teléfono, entre otros.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 51/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, estantes archivadores, pizarra acrílica, carteleras, arturitos, dispensador de agua mineral.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte, entre otros.

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, limpieza de las áreas a utilizar.

**5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:**

5.1. La Coordinación de Gestión de la Calidad ha establecido, para estandarizar y controlar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, la estructura del Manual, la cual está integrada por los siguientes documentos: Manual de Organización (Antecedentes de la dependencia, misión, visión, objetivo, funciones, organigrama estructural del subsistema, organigrama estructural de la dependencia, organigrama de posición y descripción de cargos) y el Manual de Normas y Procedimientos (Modelo para la elaboración del Proceso, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo). Estos documentos se derivan del Manual de la Calidad, ellos describen en forma general las gestiones que se realizan en cada una de las dependencias adscritas al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Secretaría General.

5.2. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá gestionar ante la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación la publicación de la Estructura del Manual en la página Web de la universidad, con la finalidad de que cada líder de proceso pueda descargarla cuando requiera elaborar o modificar el Manual de la dependencia bajo su responsabilidad.

5.3. Los registros que se generan en cada uno de los procesos, procedimientos y/o instrucciones de trabajo que ejecutan las distintas dependencias, se identificarán a través del código del registro, código del formulario, la fecha y el número de cambio correspondiente.

Ejemplo: Lista de Información Documentada



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 52/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

REG-REC-CAL-001

Formulario: CAL-001

Fecha: DD/MM/AAAA

Cambio: 00

- 5.4. El responsable de la dependencia deberá garantizar que el manual este ajustado a las leyes, reglamentos y demás normativas establecidas para la Administración Pública.
- 5.5. Para dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Calidad cada líder de proceso debe controlar la información documentada de la dependencia, a través de las cuatro (4) Listas obligatorias que se mencionan a continuación: Lista de Información Documentada (CAL-001), Lista de Documentos Externos Aplicables (CAL-002), Lista de Indicadores de Gestión (CAL-003) y Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (CAL-004), las cuales están publicadas en la página web de la universidad [www.umc.edu.ve](http://www.umc.edu.ve), dependencias, Rectorado, Coordinación de Gestión de la Calidad. En este sentido, es importante destacar que la información descrita en cada una de las listas, es solo y exclusivamente responsabilidad del líder del proceso.
- 5.6. Durante la revisión técnica del Manual de la dependencia tanto el equipo de trabajo adscrito a la misma como el personal de la Coordinación de Gestión de la Calidad podrán solicitar una reunión con el propósito de aclarar dudas y de ser el caso corregir inconsistencias detectadas. Posteriormente se llenará el formulario Lista de Asistencia (CGC-002) como soporte de la acción realizada.
- 5.7. Cuando se trate de Manuales aprobados por el Consejo Universitario y el responsable de la dependencia requiera modificar el mismo como parte de la mejora continua, deberá:
1. Realizar la actualización respectiva.
  2. Actualizar el registro de cambio del documento, de acuerdo a la modificación realizada.
  3. Actualizar las Listas Obligatorias establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad:
    - Lista de Información Documentada (CAL-001),



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 53/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- Lista de Documentos Externos Aplicables (CAL-002),
  - Lista Indicadores de Gestión (CAL-003) y
  - Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (CAL-004).
4. Enviar memorando a la Coordinación General de Consultoría Jurídica en conjunto el Acta de Revisión en formato físico y a través de correo electrónico el Manual de la dependencia y la Lista de Documento Externos Aplicables para su revisión legal.
  5. Enviar memorando a la Coordinación de Gestión de la Calidad en conjunto el Acta de Revisión en formato físico y a través de correo electrónico el Manual de la dependencia en conjunto con las Listas Obligatorias para revisión técnica.
  6. Someter ante los órganos colegiados correspondientes la aprobación del Manual de la dependencia.
- 5.8. Para someter ante el Consejo Universitario la aprobación del Manual de la dependencia el líder del proceso deberá garantizar que el mismo este organizado, en formato físico y digital, de la siguiente manera:
- ✓ Primera Discusión del Consejo Universitario
    - Punto de Agenda para la Consideración del Consejo Universitario.
    - Decisión del Consejo Académico (solo para el caso de los Manuales del Vicerrectorado Académico).
    - Memorando emitido por la Coordinación General de Consultoría Jurídica que avala la revisión legal del Manual de la dependencia.
    - Memorando emitido por la Coordinación de Gestión de la Calidad que avala la revisión de estructura del Manual de la dependencia.
    - Acta de Revisión para primera discusión del Consejo Universitario.
  - ✓ Segunda Discusión del Consejo Universitario
    - Punto de Agenda para la Consideración del Consejo Universitario.
    - Notificación de la providencia del Consejo Universitario de la aprobación del Manual en primera discusión.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 54/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- Decisión del Consejo Académico (solo para el caso de los Manuales del Vicerrectorado Académico).
  - Memorando emitido por la Coordinación General de Consultoría Jurídica que avala la revisión legal del Manual de la dependencia.
  - Memorando emitido por la Coordinación de Gestión de la Calidad que avala la revisión de estructura del Manual de la dependencia.
  - Acta de Revisión para segunda discusión del Consejo Universitario.
- 5.9. Los responsables de las dependencias adscritas al Vicerrectorado Académico deberán someter los Manuales a la consideración y aprobación del Consejo Académico o Consejo de Creación Intelectual y Estudios Avanzados, según sea el caso, previo a ser sometido ante el Consejo Universitario.
- 5.10. El responsable de la dependencia, deberá someter a consideración del Consejo Universitario la aprobación del Manual, tanto en primera como en segunda discusión conforme a lo establecido en su Reglamento.
- 5.11. El líder del proceso deberá consignar, tanto en físico como digital, la Hoja de Propuesta ante la Coordinación de Asuntos Secretariales para someter la aprobación del Manual de la dependencia en Consejo Universitario.
- 5.12. Cuando el Consejo Universitario apruebe en primera discusión y exista observaciones en el Manual, el responsable de la dependencia, deberá realizar las modificaciones respectivas y posteriormente diligenciar nuevamente el llenado del Acta de Revisión.
- 5.13. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá generar una copia controlada del Manual en digital (formato PDF) el cual debe contener el número de la copia controlada y la fecha de emisión, una vez que éste haya sido aprobado por el Consejo Universitario, y posteriormente remitirla al responsable de la dependencia, considerándose así, documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.14. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá registrar en el formulario Lista de Documentos Controlados (CGC-001), la información correspondiente a las copias controladas de los manuales aprobados.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 55/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- 5.15. Cuando se requiera copia controlada en físico del manual aprobado, la dependencia solicitante deberá generar la impresión del mismo, para que posteriormente sea sellado por la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 5.16. Salvo instrucciones diferentes, el manual de la dependencia no podrá ser reproducido total o parcialmente por cualquier medio, sin la autorización previa de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 5.17. La Coordinación de Gestión de la Calidad solicitará ante la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación la publicación de los manuales en la página Web de la universidad, una vez que se haya recibido la notificación de la providencia de aprobación, en segunda discusión, por parte del Consejo Universitario.
- 5.18. La Coordinación de Gestión de la Calidad resguardará para su control interno, en formato digital, los manuales aprobados de las distintas dependencias.
- 5.19. El responsable de la dependencia deberá revisar periódicamente el manual y actualizarlo, cada vez que sea necesario, a fin de asegurar la mejora continua del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo, de ser el caso.
- 5.20. El responsable de la dependencia deberá garantizar que se utilice la versión vigente del manual y formularios. El utilizar documentos desactualizados (obsoletos) puede ocasionar desvíos al objetivo de su proceso.
- 5.21. En cuanto a las versiones del manual y formularios, el responsable de la dependencia debe tomar en consideración que todo el proceso de elaboración, revisión y primera aprobación tendrá el Cambio: 00, mientras que las versiones posteriores se identificarán con el correlativo que corresponda.

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:  
RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

- 6.1. Determina en conjunto con su equipo de trabajo las actividades a realizar para la elaboración o modificación del manual de la dependencia respectiva.
- 6.1.1 **Modificación del manual:** Realiza los cambios respectivos.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 56/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- 6.1.2 **Elaboración del manual:** Descarga, de la página web de la universidad, la estructura del manual establecida para tal fin.
- 6.2. Registra en el encabezado del documento la información requerida, con la finalidad de describir tanto el nombre del mismo como el de la dependencia que lo genera.
- 6.3. Registra en la parte superior derecha del encabezado, en todas las secciones establecidas en la estructura del manual, la información relacionada con el código según corresponda, la fecha de emisión, el número de cambio y el número de página.
- 6.4. Registra la información respectiva en la estructura del manual, de conformidad a las instrucciones de llenado identificadas en color rojo.
- 6.5. Asigna la codificación a los formularios en la descripción del procedimiento e instrucción de trabajo, de ser el caso, en orden correlativo de acuerdo a la aparición de los mismos.
- 6.6. Asigna la codificación a los registros en la descripción del procedimiento e instrucción de trabajo, de ser el caso, en orden correlativo conforme a la aparición de los mismos.
- 6.7. Descarga, de la página web de la Universidad, las cuatro listas obligatorias establecidas por el sistema de gestión de la calidad y posteriormente las llena, de acuerdo al instructivo de llenado.
- 6.8. Verifica en conjunto con su equipo de trabajo que la información registrada tanto en el manual de la dependencia como en las listas obligatorias este correcta.
- 6.8.1 **No:** Realiza las modificaciones respectivas.
- 6.8.2 **Si:** Envía a la Coordinación de Gestión de la Calidad el manual de la dependencia y las listas obligatorias, a través de correo electrónico, para su revisión técnica.

**JEFE DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS /ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

- 6.9. Recibe el manual y las listas obligatorias, a través de correo electrónico, por parte del responsable de la dependencia.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 57/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

6.10. Realiza la revisión técnica del manual de la dependencia y de las listas obligatorias, de conformidad a la planificación establecida.

6.11. Verifica que el manual de la dependencia y las listas obligatorias cumplan con las instrucciones establecidas por el sistema de gestión de la calidad.

6.11.1 **No cumple:** Devuelve, a través de correo electrónico, el manual de la dependencia y las listas obligatorias con las observaciones respectivas para que realice las correcciones pertinentes.

6.11.2 **Cumple:** Notifica, a través de correo electrónico, al responsable de la dependencia que el manual y las listas obligatorias ya han sido revisadas y que para el caso del manual debe gestionar en el acta de revisión, la firma de cada uno de los involucrados en la elaboración y revisión de contenido, revisión de los aspectos legales y estructurales del Manual, así como la fecha de dichas revisiones.

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

6.12. Recibe a través de correo electrónico notificación relacionada a la revisión técnica del manual de la dependencia y de las listas obligatorias, por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

6.13. Registra la información respectiva en el acta de revisión en cuanto a nombres, apellidos y cargos de los involucrados tanto en la elaboración como en la revisión de contenido, en la revisión de aspectos legales y de estructura del Manual.

6.14. Imprime el acta de revisión y procede a gestionar las firmas de cada uno de los involucrados en la elaboración de contenido del Manual, así como la fecha de la misma.

6.15. Gestiona las firmas de los involucrados en la revisión de contenido del Manual, así como la fecha de la primera revisión.

6.16. Envía memorando dirigido a la Coordinación General de Consultoría Jurídica, con la finalidad de informar que se ha remitido, a través de correo electrónico, el Manual y la Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002) para la revisión de los



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 58/140

### PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA DEPENDENCIA

aspectos legales, anexando en formato físico el acta de revisión para su primera evaluación.

#### COORDINACIÓN GENERAL DE CONSULTORÍA JURÍDICA

- 6.17. Recibe por parte del responsable de la dependencia memorando en conjunto con el acta de revisión, en formato físico y, a través de correo electrónico, el Manual y la Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002).
- 6.18. Realiza la revisión legal tanto del manual de la dependencia como de la Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002).
- 6.19. Verifica que el manual de la dependencia y Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002) cumplan con los aspectos legales que apliquen de acuerdo a las normativas vigentes.
- 6.19.1 **No cumple:** Devuelve, a través de correo electrónico, el manual de la dependencia y Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002) con las observaciones respectivas para que realice las correcciones pertinentes.
- 6.19.2 **Cumple:** Firma el acta de revisión en señal de conformidad y coloca la fecha respectiva de la primera revisión de los aspectos legales del Manual.
- 6.20. Envía memorando en conjunto con el acta de revisión al responsable de la dependencia para que gestione la aprobación del manual ante la instancia respectiva.

#### RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA

- 6.21. Recibe memorando en conjunto con el acta de revisión, parte de la Coordinación General de Consultoría Jurídica.
- 6.22. Digitaliza el memorando y posteriormente lo anexa al Manual en formato digital.
- 6.23. Envía memorando dirigido a la Coordinación de Gestión de la Calidad, con la finalidad de informar que se ha remitido nuevamente, a través de correo electrónico, el Manual, la Lista de Información Documentada (REG-REC-CAL-001), la Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002), la Lista de Indicadores de Gestión (REG-REC-CAL-003) y la Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (REG-REC-CAL-



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 59/140

### PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA DEPENDENCIA

004) para su control, anexando en formato físico el acta de revisión para su firma en primera revisión de estructura.

#### COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.24. Recibe memorando en conjunto con el acta de revisión, en formato físico, y a través de correo electrónico, el Manual, la Lista de Información Documentada (REG-REC-CAL-001), la Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002), la Lista de Indicadores de Gestión (REG-REC-CAL-003) y la Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (REG-REC-CAL-004) parte del responsable de la dependencia.
- 6.25. Descarga y revisa el Manual, la Lista de Información Documentada (REG-REC-CAL-001), la Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002), la Lista de Indicadores de Gestión (REG-REC-CAL-003) y la Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (REG-REC-CAL-004) y resguarda para su control interno.
- 6.26. Coloca en el acta de revisión la fecha de la primera revisión de estructura del manual y posteriormente la firma en señal de conformidad.
- 6.27. Determina las actividades a realizar de conformidad a la adscripción de la dependencia responsable del Manual.
- 6.27.1 **Dependencias adscritas a Rectorado, Vicerrectorado Administrativo y Secretaria General:** Elabora memorando, con la finalidad de notificar que el Manual cumple con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y que sea sometido de manera oportuna a la consideración del Consejo Universitario, digitaliza el memorando y resguarda para su control interno, y posteriormente remite al responsable de la dependencia el formato físico del memorando en conjunto con el acta de revisión, y a través de correo electrónico el Manual, para que gestione su aprobación (**Ir al paso 6.44**).
- 6.27.2 **Dependencias adscritas al Vicerrectorado Académico:** Elabora memorando, mediante el cual se notifica que el Manual cumple con los lineamientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad y que sea sometido de manera



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 60/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

oportuna ante el Consejo Académico y posteriormente ante el Consejo Universitario.

- 6.28. Digitaliza el memorando y posteriormente los resguarda para su control interno.
- 6.29. Envía al responsable de la dependencia memorando en conjunto con el acta de revisión, y a través de correo electrónico el Manual, para que gestione su aprobación ante las instancias correspondientes.

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA ADSCRITA AL VICERRECTORADO  
ACADÉMICO**

- 6.30. Recibe por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad memorando en conjunto con el acta de revisión, y a través de correo electrónico el Manual respectivo.
- 6.31. Digitaliza el acta de revisión y posteriormente la anexa al Manual en formato digital en la sección respectiva, sustrayendo así la versión vacía de dicha acta de revisión.
- 6.32. Digitaliza el memorando y posteriormente lo anexa al Manual en formato digital.
- 6.33. Llena el formulario punto de agenda del Consejo Académico.
- 6.34. Gestiona la firma y sello en el punto de agenda del Consejo Académico, por parte del Vicerrector Académico.
- 6.35. Digitaliza el punto de agenda del Consejo Académico y posteriormente lo anexa al Manual en formato digital.
- 6.36. Entrega a la Secretaría del Consejo Académico el punto de agenda en conjunto con el Manual, en formato digital, para que gestione ante el Consejo Académico la aprobación del mismo.

**SECRETARÍA DEL CONSEJO ACADÉMICO**

- 6.37. Recibe el punto de agenda en conjunto con el Manual por parte de la dependencia adscrita al Vicerrectorado Académico.
- 6.38. Gestiona ante el Consejo Académico la aprobación del manual de la dependencia.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 61/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- 6.39. Emite notificación de la decisión del Consejo Académico a través de la cual se aprueba el Manual.
- 6.40. Envía al responsable de la dependencia adscrita al Vicerrectorado Académico la decisión del Consejo Académico, a través de correo electrónico.

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA ADSCRITA AL VICERRECTORADO  
ACADÉMICO**

- 6.41. Recibe a través de correo electrónico, por parte de la Secretaría del Consejo Académico, la decisión del Consejo Académico mediante la cual se aprueba el Manual.
- 6.42. Extrae del archivo digital el Manual de la dependencia.
- 6.43. Anexa la decisión del Consejo Académico al Manual en formato digital (**Ir al paso 6.46**).

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

- 6.44. (**Viene del paso 6.27.1**) Recibe por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad memorando en conjunto con el acta de revisión, y a través de correo electrónico el Manual respectivo.
- 6.45. Digitaliza el acta de revisión y posteriormente la anexa al Manual en formato digital, en la sección respectiva, sustrayendo así la versión vacía de dicha acta de revisión.
- 6.46. (**Viene de los pasos 6.43 y 6.45**) Imprime un (01) ejemplar del Manual respectivo.
- 6.47. Llena el formulario Punto de Agenda para la consideración del Consejo Universitario, estableciendo la justificación pertinente.
- 6.48. Gestiona ante la Autoridad Rectoral respectiva, la firma y sello en el Punto de Agenda para la consideración del Consejo Universitario, en primera discusión del Manual.
- 6.49. Digitaliza el Punto de Agenda para la consideración del Consejo Universitario y lo anexa al Manual en formato digital.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 62/140

### PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA DEPENDENCIA

6.50. Entrega a la Coordinación de Asuntos Secretariales el Punto de Agenda en conjunto con el Manual, de conformidad a los requisitos establecidos por dicha dependencia, para que gestione ante el Consejo Universitario la aprobación del mismo, en primera discusión.

#### COORDINACIÓN DE ASUNTOS SECRETARIALES

6.51. Recibe por parte del responsable de la dependencia el Punto de Agenda en conjunto con el Manual, de conformidad a los requisitos establecidos por dicha dependencia.

6.52. Gestiona ante el Consejo Universitario la aprobación, en primera discusión, del manual de la dependencia.

6.53. Emite notificación de la providencia del Consejo Universitario a través de la cual se aprueba el Manual en primera discusión.

6.54. Envía, a través de correo electrónico, la notificación de la providencia del Consejo Universitario

#### RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA

6.55. Recibe en formato digital, por parte de la Coordinación de Asuntos Secretariales, la notificación de la providencia del Consejo Universitario a través de la cual se aprueba el Manual en primera discusión.

6.56. Gestiona las firmas de los involucrados en la revisión de contenido del Manual, así como la fecha de la segunda revisión.

6.57. Gestiona la firma en el Acta de Revisión por parte del Coordinador General de Consultoría Jurídica y la fecha de la segunda revisión de los aspectos legales del Manual.

6.58. Entrega el Acta de Revisión, en formato físico, a la Coordinación de Gestión de la Calidad para su segunda revisión de estructura del Manual.

#### COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.59. Recibe el Acta de Revisión, en formato físico, parte del responsable de la dependencia.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 63/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- 6.60. Firma el Acta de Revisión y coloca la fecha de la misma en señal de conformidad en su segunda revisión de estructura del Manual.
- 6.61. Digitaliza el Acta de Revisión y posteriormente la resguarda para su control interno.
- 6.62. Entrega el Acta de Revisión, en formato físico, al responsable de la dependencia para que gestione la aprobación del manual, en segunda discusión, por parte del Consejo Universitario.

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

- 6.63. Recibe por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad el Acta de Revisión en formato físico.
- 6.64. Digitaliza el Acta de Revisión y posteriormente la anexa al Manual en formato digital.
- 6.65. Envía a través de correo electrónico el Manual de la dependencia, a la Coordinación de Gestión de la Calidad para su control interno.
- 6.66. Imprime el Manual y posteriormente anexa el original del Acta de Revisión, con la finalidad de gestionar su aprobación, en segunda discusión, por parte del Consejo Universitario.
- 6.67. Llena el formulario Punto de Agenda para la consideración del Consejo Universitario, estableciendo la justificación pertinente para la aprobación del Manual en segunda discusión.
- 6.68. Gestiona ante la Autoridad Rectoral respectiva la firma y sello en el Punto de Agenda para la Consideración del Consejo Universitario en segunda discusión del Manual.
- 6.69. Entrega a la Coordinación de Asuntos Secretariales el Punto de Agenda para la Consideración del Consejo Universitario en conjunto con el Manual, de conformidad a los requisitos establecidos por dicha dependencia, para que gestione ante el Consejo Universitario la aprobación del mismo, en segunda discusión.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 64/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

**COORDINACIÓN DE ASUNTOS SECRETARIALES**

- 6.70. Recibe por parte del responsable de la dependencia el Punto de Agenda para la Consideración del Consejo Universitario en conjunto con el Manual, de conformidad a los requisitos establecidos por dicha dependencia.
- 6.71. Gestiona ante el Consejo Universitario la aprobación, en segunda discusión, del Manual de la dependencia.
- 6.72. Emite notificación de la providencia del Consejo Universitario a través de la cual se aprueba el Manual, en segunda discusión.
- 6.73. Envía, a través de correo electrónico, la notificación de la providencia del Consejo Universitario que aprueba el Manual en segunda discusión.

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.74. Recibe en formato digital, por parte de la Coordinación de Asuntos Secretariales, la notificación de la providencia del Consejo Universitario a través de la cual se aprueba el Manual en segunda discusión.
- 6.75. Extrae del archivo el Manual de la dependencia en formato digital.
- 6.76. Registra en la aprobación del Manual de la dependencia, la información respectiva de conformidad a lo indicado en la notificación de la providencia del Consejo Universitario.
- 6.77. Inserta en el Manual de la dependencia, en formato digital, la notificación de la providencia del Consejo Universitario de la aprobación de dicho documento en primera y segunda discusión.
- 6.78. Inserta en el Manual de la dependencia, en formato digital, que será publicado en la página web de la Universidad, la marca de agua que describe: Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada".
- 6.79. Gestiona ante la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación la publicación del Manual aprobado en la página web de la Universidad, con la finalidad de que cualquier dependencia, que así lo requiera, pueda tener acceso al mismo y garantizar el uso de la versión vigente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 65/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- 6.80. Inserta la marca de agua que describe: Copia Controlada N° 01, este correlativo dependerá de la cantidad de copias controladas solicitadas, y la fecha de la misma en el Manual, en formato digital, que se entregará a la dependencia respectiva.
- 6.81. Elabora memorando, con la finalidad de entregar al responsable de la dependencia la copia controlada del Manual en formato digital.
- 6.82. Registra la información correspondiente en la Lista de Documentos Controlados (REG-REC-CGC-001).
- 6.83. Entrega memorando en original y copia en conjunto con la copia controlada del Manual, en formato digital, al responsable de la dependencia.

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

- 6.84. Recibe memorando en original y copia en conjunto con la copia controlada del Manual en formato digital, a través de correo electrónico, por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 6.85. Firma y sella memorando en original y copia en señal de recibido y devuelve copia a la Coordinación de Gestión de la Calidad para su control interno (**Ir al paso 6.88**).
- 6.86. Descarga del correo electrónico la copia controlada del Manual de la dependencia y lo pone a disposición de todo el equipo de trabajo de la dependencia.
- 6.87. Informa al personal bajo su responsabilidad la ubicación de la copia controlada del manual y de su fiel cumplimiento (**Fin del procedimiento**).

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.88. (**Viene del paso 6.85**) Recibe copia del memorando y posteriormente lo archiva para su control interno (**Fin del procedimiento**).



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 66/140

### PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA DEPENDENCIA

#### 7 DEFINICIONES:

- 7.1 **Aprobación:** Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de Gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.
- 7.2 **Documento:** Información y su medio de soporte.
- 7.3 **Documentos externos:** son aquellos que provienen desde fuera de la Universidad y son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, tales como: Leyes, Reglamentos, Normativas, entre otros.
- 7.4 **Documentos controlados:** Documento autorizado para su utilización dentro del SGC.
- 7.5 **Formulario:** Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o procedimiento y que facilita la recolección de información clave. Una vez diligenciado se convierte en un registro.
- 7.6 **Manual de normas y procedimientos:** Representa un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a la organización, normas y la descripción del paso a paso de las actividades que se realizan en cada una de las dependencias adscritas a los subsistemas: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Secretaría General.
- 7.7 **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas para lograr un producto utilizando recursos (humanos, tecnológicos, materiales, tiempo, entre otros) en la transformación de insumos.
- 7.8 **Procedimiento:** Descripción del paso a paso de las actividades que señala: qué, quién, con qué, cuándo y dónde se realizan, la cual se utiliza para estandarizar su ejecución.
- 7.9 **Registro:** Documento que proporciona resultados encontrados, o evidencia de actividades efectuadas.

#### 8 REFERENCIAS:

- 8.1 Ley de Contraloría General de la República.
- 8.2 Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 67/140

**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE LA  
DEPENDENCIA**

- 8.3 Normas Generales de Control Interno.
- 8.4 Manual de la Calidad.
- 8.5 Norma ISO 9001.
- 8.6 Norma ISO 9000.

**9 REGISTROS:**

- 9.1. **REG-REC-CGC-001:** Lista de Documentos Controlados.
- 9.2. **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.
- 9.3. **REG-REC-CAL-001:** Lista de Información Documentada.
- 9.4. **REG-REC-CAL-002:** Lista de Documentos Externos Aplicables.
- 9.5. **REG-REC-CAL-003:** Lista de Indicadores de Gestión.
- 9.6. **REG-REC-CAL-004:** Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD  
AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OBRERO  
DE NUEVO INGRESO**

**(PRO-REC-CGC-002)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 69/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

**1. OBJETIVO:**

Establecer las pautas para dar a conocer al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, con la finalidad de internalizar nuestra filosofía de gestión.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Gestión de la Calidad, a la Coordinación de Administración de Personal y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

**3. RESPONSABLE:**

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Gestión de la Calidad, del Jefe de Organización y Sistemas y del Analista de Organización y Sistemas, quienes velarán por su fiel cumplimiento.

**4. RECURSOS:**

4.1 **HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas y Asistente Administrativo.

4.2 **FINANCIEROS:** Todos los medios económicos que se involucran para la ejecución de este procedimiento lo cual se gestionan de acuerdo a los lineamientos del Plan Operativo Anual (POA).

4.3 **MATERIALES:** Tóner, hojas blancas, lapiceros, separadores de carpetas, fundas, carpetas manila, carpetas vinílicas, marcadores acrílicos, borrador para pizarra acrílica, entre otros.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, laptop, video beam, impresoras, scanner, cámara fotográfica, tecnologías de la información y comunicación (página web, internet, correo electrónico).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 70/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, arturito, cartelera acrílica entre otros.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** El espacio físico donde funciona la Oficina en conjunto con los servicios de: agua, luz, limpieza, transporte, entre otros.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** El acondicionamiento del espacio en cuanto a: aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene, entre otros.

**5 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:**

- 5.1. La Coordinación de Gestión de la Calidad es la responsable de impartir las Inducciones de Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso adscrito a las dependencias de la sede Catia la Mar y en el caso de la sede de los Palos Grande estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Calidad de la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM).
- 5.2. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá enviar el formulario Listado del Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso (CGC-003) a la Coordinación de Administración de Personal, con la finalidad de impartir la Inducción de Calidad de manera oportuna.
- 5.3. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá recibir por parte de la Coordinación de Administración de Personal el Listado del Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso (CGC-003), de conformidad a los requisitos establecidos por la Coordinación de Gestión de la Calidad con la finalidad de impartir la Inducción de Calidad respectiva.
- 5.4. Cuando se trate de personal administrativo y obrero de nuevo ingreso que se encuentre adscrito a la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM) la Coordinación de Gestión de la Calidad deberá notificar y enviar la información correspondiente, vía correo electrónico, al responsable de la Unidad de Calidad adscrita a dicha Escuela para que proceda a realizar la Inducción respectiva. En este sentido deberá gestionar los formularios establecidos, los cuales garantizarán la actividad realizada y



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 71/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

posteriormente enviarla a la Coordinación de Gestión de la Calidad para sus fines consiguientes.

- 5.5. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá notificar al responsable de la dependencia día, mes, hora y lugar de la Inducción de Calidad al personal administrativo u obrero de nuevo ingreso bajo su responsabilidad.
- 5.6. La asistencia del personal (administrativo u obrero) de nuevo ingreso convocado a la Inducción de Calidad es imprescindible, motivado a que esta actividad está dirigida a garantizar la cultura de calidad y en consecuencia resaltar la importancia que tiene su contribución con la eficacia de los procesos institucionales; los beneficios del buen desempeño de las funciones en el área de trabajo, así como también las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, en tal sentido el responsable de la dependencia debe ser garante que el personal bajo su adscripción asista a la convocatoria de la Inducción de Calidad, para procurar la continuidad de dicho compromiso.
- 5.7. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá emitir (03) tres ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad como aval de la participación del personal administrativo u obrero de nuevo ingreso en la Inducción de Calidad las cuales serán distribuidas de la siguientes manera:
- ✓ (01) ejemplar para el Trabajador.
  - ✓ (01) ejemplar reposará en los archivos de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
  - ✓ (01) ejemplar para la Coordinación de Administración de Personal para que se archive en el expediente del Trabajador.
- 5.8. Para el caso de las Inducciones de Calidad llevadas a cabo por la Unidad de Gestión de la Calidad de la Escuela de Estudios de la Marina Mercante (EESMM) la Coordinación de Gestión de la Calidad deberá una vez recibida la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) respectiva enviar los (03) tres ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad de cada Trabajador, mediante el servicio de correspondencia que maneja la Coordinación de Servicios Generales, a los fines de que se gestione su entrega de manera oportuna.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 72/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

5.9. El responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad deberá, una vez firmada los (03) ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad por el personal, entregar (01) un ejemplar al trabajador y posteriormente enviar los (02) dos ejemplares a la Coordinación de Gestión de la Calidad para sus fines consiguientes.

## **6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

### **ANALISTA DE ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS**

- 6.1. Recibe, en formato digital o físico, el registro Listado del Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso (REG-REC-CGC-003) por parte de la Coordinación de Administración de Personal.
- 6.2. Registra en el formulario Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004) la información respectiva.
- 6.3. Comunica al Jefe de Organización y Sistemas que se ha registrado la información respectiva en el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004) para su revisión y planificación.

### **JEFE DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

- 6.4. Recibe por parte del Analista de Organización y Sistemas la información referente al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso que recibirá la Inducción de Calidad.
- 6.5. Revisa el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004) y determina las actividades a realizar de acuerdo a la ubicación de la dependencia donde se encuentra adscrito el personal de nuevo ingreso.
  - 6.5.1 **Sede Postgrado:** Informa al responsable de la Unidad de la Calidad de la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM), vía correo electrónico, la inclusión del personal de nuevo ingreso para que proceda a impartir la Inducción de Calidad correspondiente (**Ir al paso 6.26 y 6.31**).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 73/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

- 6.5.2 **Sede Pregrado:** Planifica en conjunto con el Coordinador de Gestión de la Calidad la fecha, hora y lugar en la cual se impartirá la Inducción de Calidad al personal de nuevo ingreso.
- 6.6 Registra en el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004) la información respectiva.
- 6.7 Notifica al Analista de Organización de Sistemas que proceda a realizar la convocatoria al personal administrativo y obrero de conformidad a la información registrada en el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004).

**ANALISTA DE ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS**

- 6.8 Recibe la información por parte del Jefe de Organización y Sistemas.
- 6.9 Elabora memorando dirigido al responsable de la dependencia, a la cual se encuentra adscrito el personal administrativo y obrero de nuevo ingreso con la finalidad de dar a conocer la actividad a realizar.
- 6.10 Imprime (02) dos ejemplares del memorando y gestiona en conjunto con el Jefe de Organización y Sistemas su firma y sello ante el Coordinador de Gestión de la Calidad.
- 6.11 Gestiona la entrega del memorando a la dependencia a la cual el personal administrativo y obrero de nuevo ingreso se encuentra adscrito.
- 6.12 Archiva (01) un ejemplar memorando como aval de la notificación realizada para su control interno.
- 6.13 Registra en el formulario Lista de Asistencia (CGC-002) con la información de la Inducción de Calidad a realizar, tomando en consideración la cantidad de personas convocadas.
- 6.14 Elabora la Constancia de Inducción de Calidad de cada uno de las personas convocadas a la Inducción de Calidad, de conformidad a la información suministrada por la Coordinación de Administración de Personal.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 74/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

6.15 Informa al Jefe de Organización y Sistemas y al Coordinador de Gestión de la Calidad que se ha gestionado de manera oportuna todo lo conducente para la Inducción de Calidad planificada.

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6.16 Recibe información por parte del Analista de Organización y Sistema relacionada con la Inducción de Calidad planificada.

6.17 Recibe, en conjunto con el Jefe de Organización y Sistemas y el Analista de Organización y Sistemas, en la fecha y a la hora pautada al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso convocado a la Inducción de Calidad.

6.18 Suministra el formulario Lista de Asistencia (CGC-002) al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso para que registre la información respectiva.

6.19 Recibe la Lista de Asistencia (CGC-002) debidamente diligenciada por parte del personal administrativo y obrero de nuevo ingreso.

6.20 Imparte la Inducción dando a conocer al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso todo lo relacionado al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.

6.21 Registra en conjunto con el Jefe de Organización y Sistema la información respectiva en la Lista de Asistencia (CGC-002).

6.22 Entrega al Analista de Organización y Sistema la Lista de Asistencia (CGC-002) y solicita la verificación de los datos del personal administrativo y obrero de nuevo ingreso que asistió a la Inducción, con la finalidad de emitir la Constancia de Inducción de Calidad correspondiente.

**ANALISTA DE ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS**

6.23 Recibe por parte del Coordinador de Gestión de la Calidad la Lista de Asistencia (CGC-002) con la finalidad de realizar la verificación de los datos del personal administrativo y obrero de nuevo ingreso.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 75/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

- 6.24 Registra la información en la Lista de Asistencia (CGC-002) de conformidad a la actividad realizada y la archiva temporalmente (**Ir al paso 6.35**).
- 6.25 Verifica en conjunto con el personal administrativo y obrero de nuevo ingreso si los datos en la Constancia de Inducción de Calidad, previamente elaborada en formato digital, están correctos.
- 6.25.1 **Incorrectos:** Solicita al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso la información, según sea el caso, con la finalidad de corregir la inconsistencia detectada.
- 6.25.2 **Correctos:** Imprime (03) tres ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad de cada trabajador que asistió a la Inducción de Calidad.
- 6.26 (**Viene de los pasos 6.5.1 y 6.25.2**) Entrega los (03) tres ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso previamente firmada y sellada por el Coordinador de Gestión de la Calidad.

**PERSONAL DE NUEVO INGRESO**

- 6.27 Recibe los (03) tres ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad por parte del Analista de Organización y Sistemas.
- 6.28 Registra la información solicitada en la Constancia de Inducción de Calidad en señal de conformidad y devuelve al Analista de Organización y Sistemas los (03) tres ejemplares de la misma.

**ANALISTA DE ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS**

- 6.29 Recibe los (03) tres ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad por parte del Personal administrativo y obrero de nuevo ingreso.
- 6.30 Devuelve (01) un ejemplar al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso, como aval de su participación en la Inducción de Calidad.
- 6.31 (**Viene del paso 6.5.1**) Recibe la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) en conjunto con los (02) ejemplares de la Constancia de Inducción de Calidad de cada Trabajador



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 76/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

por parte del responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM) documentos que avalan la Inducción de Calidad impartida.

- 6.32 Elabora memorando con la finalidad de enviar a la Coordinación de Administración de Personal (01) un ejemplar de cada una de las Constancias de Inducción de Calidad emitidas al personal administrativo y obrero de nuevo ingreso que asistió a la Inducción del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6.33 Imprime (02) ejemplares del memorando y stampa el sello de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 6.34 Gestiona la entrega del memorando, previa firma del Coordinador de Gestión de la Calidad, ante la Coordinación de Administración de Personal en conjunto con un (01) ejemplar de la Constancia de cada Trabajador, con la finalidad de que reposen en el expediente respectivo.
- 6.35 **(Viene del paso 6.24 y 6.34)** Extrae del archivo la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) con la finalidad de enviar, a través de correo electrónico, el Tríptico Informativo de la UMC a cada Trabajador.
- 6.36 Verifica en el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004) si todo el personal convocado asistió a la Inducción de conformidad a información contenida en la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002), según sea el caso.
- 6.36.1 **No asistió:** Registra la información en el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004), según sea el caso, con la finalidad de volverlo a convocar.
- 6.36.2 **Asistió:** Registra la información en el Control de las Inducciones de Calidad (CGC-004).
- 6.37 Archiva la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) y el Control de las Inducciones de Calidad (REG-REC-CGC-004) para su control interno. **(Fin del Procedimiento).**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 77/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

**7. DEFINICIONES:**

- 7.1. **Adscrito:** Personal administrativo y obrero que pertenece jerárquicamente a una dependencia.
- 7.2. **Aval:** Se refiere a la constancia de participación del trabajador en la Inducción de Calidad.
- 7.3. **Calidad:** Es el grado de cumplimiento de las expectativas del trabajador en cuanto a la Inducción de Calidad.
- 7.4. **Implicación:** Consecuencia o efecto de desconocimiento de funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la UMC por la inasistencia a la Inducción de Calidad o falta de atención a la misma.
- 7.5. **Inducción:** Es una actividad de enseñanza-aprendizaje, para entender la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad en la UMC.
- 7.6. **Tríptico:** Es un folleto con información del Sistema de Gestión de la Calidad en la UMC, cuya hoja está dividida en tres partes.

**8. REFERENCIAS:**

- 8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2. Ley de Universidades.
- 8.3. Ley de Contraloría General de la República.
- 8.4. Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.5. Normas Generales de Control Interno.
- 8.6. Manual de la Calidad.
- 8.7. Norma ISO 9001.
- 8.8. Norma ISO 9000.

**9. REGISTROS:**

- 9.1. **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.
- 9.2. **REG-REC-CGC-003:** Listado del Personal Administrativo y Obrero de Nuevo Ingreso.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 78/140

**PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE CALIDAD AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE NUEVO INGRESO**

9.3. **REG-REC-CGC-004:** Control de las Inducciones de Calidad.

9.4. Constancia de Inducción de Calidad.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



# **PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

**(PRO-REC-CGC-003)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 80/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**1. OBJETIVO:**

Establecer las pautas para verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) por medio de la planificación, ejecución, control y seguimiento de la auditoría interna de calidad, así como para informar sus resultados y mantener los registros que se deriven de su aplicación.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica desde la programación, planificación, ejecución y actividades de seguimiento de la auditoría interna que se realicen al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

**3. RESPONSABLE:**

El Coordinador de Gestión de la Calidad en conjunto con su personal y las Autoridades Rectorales, son los responsables de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento, así como asegurar la inducción de los auditores internos de calidad para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

**4. RECURSOS:**

**4.1 HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, Autoridades Rectorales y Auditores Internos de Calidad.

**4.2 FINANCIEROS:** Los necesarios para garantizar el cumplimiento de la auditoría interna de calidad, los mismos serán requeridos a través del Plan Operativo Anual y posteriormente asignados por el Ministerio de adscripción.

**4.3 MATERIALES:** Hojas tamaño carta, tóner, lápices, lapiceros, block de rayas, carpetas vinílicas, carpetas amarillas, abrehuecos, separadores de materias, engrapadoras, grapas, sacagrapas.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 81/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**4.4 EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, impresoras, scanner, tecnologías de la información y comunicación: correo electrónico y teléfonos locales y celulares.

**4.5 MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, arturito, carteleras, pizarra acrilica, entre otros.

**4.6 INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

**4.7 AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.

**5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:**

5.1. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá registrar en el formulario Criterios para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar (CGC-005) el nivel de prioridad que tendrá cada dependencia que será objeto de verificación en la ejecución de la auditoría interna de calidad.

5.2. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá elaborar el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (CGC-006), en el cual establecerá: objetivo, criterios, requisitos, responsabilidades, métodos y alcance de la auditoría interna de calidad; donde se reflejarán las fechas específicas para cada una de las dependencias que serán objeto de verificación.

5.3. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá establecer en la Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (CAL-004), aquellos riesgos observados en la ejecución de auditorías pasadas, como punto de partida para la identificación de los mismos en el nuevo programa de auditoría interna de calidad.

5.4. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá realizar, en el primer trimestre de cada año, la inducción al equipo de auditores internos, con la finalidad de evaluar el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (CGC-006) y deberá dejar constancia de dicha actividad en la Lista de Asistencia (CGC-002).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 82/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 5.5. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá, durante la inducción con el equipo auditor, profundizar en el análisis de los riesgos de las diferentes etapas de la auditoría interna de calidad, para establecer las acciones necesarias que permitan mitigar los mismos y deberá documentar dichos riesgos en la Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (CAL-004).
- 5.6. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá indicar al auditor, el rol que desempeñará durante la auditoría interna de calidad.
- 5.7. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá presentar ante el Comité de Calidad (Autoridades Rectorales y equipo de la Coordinación De Gestión de la Calidad) el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006) para su aprobación.
- 5.8. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá, una vez aprobado el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad, gestionar su divulgación y distribución a los diferentes subsistemas y a las dependencias objeto de auditoría.
- 5.9. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá garantizar en la selección del equipo auditor, que el mismo no audite su propio trabajo y que a su vez no exista ningún tipo de nexo con el auditado, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad de la ejecución de auditoría interna de calidad.
- 5.10. El equipo auditor interno de calidad, se conformará de acuerdo a las necesidades de la auditoría programada; el cual se podrá modificar en caso de ser requerido bajo circunstancias de ausencia de los auditores programados, como parte de los riesgos en el procedimiento de auditoría interna de calidad.
- 5.11. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá generar la Lista de Auditores Internos de Calidad (CGC-007), con la finalidad de llevar un registro actualizado de los auditores que participarán en la auditoría interna de calidad del año respectivo, así como de la



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 83/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

dependencia que auditará y de cualquier eventualidad que pueda surgir durante la ejecución del programa anual de auditoría interna de calidad.

5.12. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá registrar en la Evaluación General de Auditores Internos de Calidad (CGC-012), el desempeño del auditor interno de calidad, durante el desarrollo de auditoría y partiendo de los resultados obtenidos se asignarán las responsabilidades para el próximo programa anual de auditoría interna de calidad.

5.13. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá verificar la competencia del equipo auditor basada en los siguientes aspectos:

- a. **Educación:** Técnico Superior Universitario, Profesional Universitario y con una antigüedad mínima de un (1) año en la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
- b. **Formación:** Los auditores internos de calidad, deberán poseer conocimiento de la normativa relacionada con el SGC “Análisis e interpretación de la norma ISO 9001” y conocimiento de las técnicas de auditoría “Curso de formación de auditores internos”.
- c. **Conocimientos y Habilidades:** Conocimiento de la Norma ISO 19011, de leyes, reglamentos y demás requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
- d. **Comportamiento Personal:** Ético, diplomático, observador, analítico, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, seguro de sí mismo, discreto y colaborador.

5.14. La Coordinación de Gestión de la Calidad conformará el equipo auditor interno de calidad, seleccionando un Auditor Líder y Auditores, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- a. **Auditor Líder:** Haber aprobado el curso de Auditor interno y participado como mínimo en dos (2) Auditorías Internas de Calidad.
- b. **Auditor:** Haber aprobado el curso de Auditor interno.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 84/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 5.15. El Auditor Líder deberá dirigir la entrevista y la observación de la información documentada para la obtención de la evidencia objetiva y determinación de los hallazgos.
- 5.16. El Auditor Líder deberá coordinar al equipo auditor para recopilación de la información, elaboración del informe de auditoría interna de calidad y su entrega ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 5.17. El Auditor Líder deberá asistir en conjunto con el equipo auditor, a la reunión de enlace o de retroalimentación que se realizará en la Coordinación de Gestión de la Calidad, antes del cierre de la auditoría en la dependencia objeto de verificación, con la finalidad de revisar y validar la clasificación de los hallazgos detectados durante la auditoría interna de calidad.
- 5.18. El Auditor Líder deberá participar en el seguimiento de las acciones propuestas por las dependencias para solventar las no conformidades detectadas durante la auditoría interna de calidad.
- 5.19. El Auditor deberá participar bajo coordinación del Auditor Líder en la formulación de la entrevista.
- 5.20. El Auditor deberá recopilar la información suficiente y apropiada como evidencia objetiva para la determinación de los hallazgos, que permita posteriormente sustentar los resultados en el Reporte de Auditoría Interna de Calidad (CGC-011).
- 5.21. El Auditor deberá asistir en conjunto con el Auditor Líder a la reunión de enlace o de retroalimentación que se realizará en la Coordinación de Gestión de la Calidad, antes del cierre de la auditoría.
- 5.22. El Auditor deberá participar en el seguimiento a las acciones propuestas por las diferentes dependencias para solventar las no conformidades detectadas durante la auditoría interna de calidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 85/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 5.23. En caso de requerirse observadores por las partes interesadas (auditado o testigos) se podrá designar una persona que acompañe al equipo auditor, con la finalidad de observar el proceso de auditoría. Sin embargo, dicho observador NO PODRÁ interferir en el desenvolvimiento eficaz de la misma.
- 5.24. El Coordinador de Gestión de la Calidad elaborará el Plan de Auditoría Interna de Calidad (CGC-008) para cada dependencia, siguiendo los lineamientos descritos en el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006).
- 5.25. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá remitir a través de correo electrónico, el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008), tanto al equipo auditor designado como al responsable de la dependencia objeto de auditoría, a su equipo de trabajo y a la autoridad rectoral del subsistema que corresponda.
- 5.26. El equipo auditor interno de calidad designado para cada dependencia, será responsable de la ejecución de la auditoría interna de calidad, conforme a lo descrito en el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008).
- 5.27. El equipo auditor interno de calidad deberá ejecutar el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008) tal y como está planificado, en caso de surgir eventualidades, deberá realizar la revisión, detallar los motivos por los cuales se modifica el Plan de Auditoría Interna de Calidad y posteriormente, remitirlo a través de correo institucional tanto al responsable de la dependencia a auditar como a la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 5.28. En el caso de no estar presente el responsable de la dependencia en la ejecución de la auditoría, el mismo deberá designar a un delegado que represente a la dependencia y atienda la auditoría interna de calidad.
- 5.29. El equipo auditor interno de calidad deberá registrar en el formulario Lista de Chequeo para la Auditoría Interna de Calidad (CGC-009), las preguntas basadas en los requisitos



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 86/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

de la norma que le permitan guiar la ejecución de la auditoría y referenciar las evidencias y hallazgos de la auditoría.

- 5.30. El equipo auditor interno de calidad deberá, previo a la reunión de cierre, participar en la reunión de enlace o de retroalimentación con la Coordinación de Gestión de la Calidad, para unificar los criterios, determinar los hallazgos y su clasificación.
- 5.31. El equipo auditor interno de calidad deberá clasificar como **No Conformidad Mayor**, el incumplimiento o ausencia total de un requisito del sistema de gestión de la calidad. Ejemplo: Falta de gestión para solicitar los recursos que afecta directamente la calidad del producto/servicio, se omiten pasos críticos de un procedimiento, no se atienden las quejas del cliente, falta de seguimiento a las no conformidades detectadas previamente, entre otros.
- 5.32. El equipo auditor interno de calidad deberá clasificar **No Conformidad Menor**, el incumplimiento o ausencia parcial de un requisito. Ejemplo: Registros incompletos, informes de seguimiento y medición no actualizados, lista de proveedores de servicios técnicos y/o profesionales no actualizados, documentos sin fechas, documentos sin firmas de autorización, descontrol en los documentos del SGC, información incompleta, falta de disponibilidad de información, entre otros.
- 5.33. Se deberá clasificar **Conformidad**, el cumplimiento de un requisito.
- 5.34. El Auditor Líder deberá remitir a la Coordinación de Gestión de la Calidad, el Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011) en formato físico y a través de correo electrónico, la Lista de Chequeo para la Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-009), y de ser el caso, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), a más tardar dos (2) días hábiles después de haber ejecutado el Plan de Auditoría Interna de Calidad.
- 5.35. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá remitir memorando dirigido a la dependencia auditada, con la finalidad de entregar un ejemplar del Reporte de la



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 87/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011) y, de ser el caso, a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).

- 5.36. El responsable de la dependencia auditada, en caso de evidencia de incumplimiento al SGC, deberá asegurarse que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias y apropiadas sin demora injustificada, con el propósito de eliminar las causas de la no conformidad y así evitar que vuelva a ocurrir.
- 5.37. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá realizar seguimiento al auditor, con la finalidad de verificar su desempeño durante el desarrollo de auditoría interna de calidad, registrando los datos respectivos en el formulario Evaluación General de Auditores Internos (REG-REC-CGC-012).
- 5.38. Todos los responsables de las dependencias deberán establecer correcciones y acciones correctivas a partir de las siguientes fuentes:
- Las quejas o reclamos de los usuarios.
  - Producto/salida no conforme.
  - Resultados de auditoría interna y externa de calidad.
  - Los resultados de las mediciones de la satisfacción del usuario.
  - Los resultados del análisis de datos (informe de gestión).
  - Análisis de riesgos.
- 5.39. El responsable de la dependencia deberá realizar el respectivo análisis de causa raíz, implementando la técnica de los por qué o a través del diagrama causa efecto, indagando de manera exhaustiva hasta llegar a la profundidad del problema, con la finalidad de establecer las correcciones y acciones correctivas que permitan eliminar la no conformidad.
- 5.40. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá verificar en el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) que exista claridad en el análisis de causa raíz y que las correcciones y acciones correctivas sean pertinentes.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 88/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 5.41. El responsable de la dependencia deberá implementar las correcciones y acciones correctivas, de acuerdo con las fechas establecidas en el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).
- 5.42. El responsable de dependencia podrá remitir a la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través de correo institucional, los soportes de las acciones tomadas, con la finalidad de dar seguimiento de la eficacia de las mismas y validar que la no conformidad se ha cerrado.
- 5.43. El auditor interno de calidad deberá participar en el seguimiento a las acciones propuestas por las diferentes dependencias para solventar las no conformidades detectadas durante la auditoría interna de calidad.
- 5.44. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá presentar ante el comité de calidad la información respectiva sobre las no conformidades y el estado de las correcciones y acciones correctivas propuestas por los responsables de las dependencias.
- 5.45. La Coordinación de Gestión de la Calidad entregará un certificado a cada auditor como reconocimiento de su participación en el cumplimiento del Programa de Auditoría Interna de Calidad y mantendrá registro de los mismos, en el Control de Entrega de Certificados (REG-REC-CGC-014).

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.1. Llena al formulario Criterios para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar (CGC-005).
- 6.2. Llena el formulario Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (CGC-006), especificando el objetivo, alcance, criterios, los requisitos y dependencias donde se ejecutará la Auditoría Interna de Calidad.
- 6.3. Selecciona al equipo auditor teniendo en cuenta la Evaluación General de Auditores Internos de Calidad (REG-REC-CGC-012) estableciendo roles en el formulario Criterios



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 89/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar (CGC-005) de acuerdo al desempeño del auditor, para la selección del Auditor líder y Auditor Interno de Calidad.

- 6.4. Suministra al Jefe de Organización y Sistemas y al Analista de Organización y Sistemas los Criterios para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar (REG-REC-CGC-005) y el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006), para que se realice la convocatoria de los auditores a la inducción respectiva.

**JEFE DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS / ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

- 6.5. Recibe por parte del Coordinador de Gestión de la Calidad los Criterios para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar (REG-REC-CGC-005) y el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006) en el cual describe las dependencias a auditar así como los auditores seleccionados.
- 6.6. Remite a través de correo electrónico la convocatoria de la inducción, a cada auditor interno de calidad seleccionado, para dar a conocer el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006).
- 6.7. Llena parcialmente el formulario Lista de Asistencia (CGC-002), para la inducción de los auditores internos de calidad.
- 6.8. Notifica al Coordinador de Gestión de la Calidad la fecha y hora de la convocatoria a la inducción de los auditores internos de calidad.

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.9. Recibe información de la fecha y hora de la convocatoria a la inducción de los auditores internos de calidad, por parte del Jefe de Organización y Sistemas y Analista de Organización y Sistemas.
- 6.10. Brinda la inducción a los auditores internos de calidad y confirma con cada uno de los auditores seleccionados la disponibilidad de tiempo, tomando en cuenta que el auditor



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 90/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

sea independiente de la dependencia a ser auditada, esto con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad en el proceso de auditoría.

- 6.11. Solicita al Analista de Organización y Sistemas que suministre la Lista de Asistencia (CGC-002) a cada auditor interno de calidad participante, para su debido llenado, con la finalidad de tener aval de su asistencia a la inducción para llevar a cabo la ejecución de la auditoría interna de calidad y posteriormente se archive para su control interno.
- 6.12. Registra en la Lista de Auditores Internos de Calidad (CGC-007) la información respectiva y archiva para su control interno.
- 6.13. Presenta ante el Comité de Calidad el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006) para su aprobación (**Ir a la Instrucción de Trabajo Revisión por la Dirección**).
- 6.14. Solicita al Jefe de Organización y Sistemas / Analista de Organización y Sistemas, la elaboración de memorando, a fin de notificar a los subsistemas y dependencias objeto de auditoría el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006), así como la elaboración del memorando para la designación de cada auditor interno de calidad.

**JEFE DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS / ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

- 6.15. Recibe por parte del Coordinador de Gestión de la Calidad las instrucciones respectivas para la elaboración de los memorandos.
- 6.16. Elabora memorando dirigido a las Autoridades Rectorales y a los responsables de las dependencias objeto de auditoría, a fin de notificarles que se ha remitido a través de correo electrónico el Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006).
- 6.17. Elabora memorando con la finalidad de notificar la designación del auditor interno de calidad, la dependencia que auditará y la fecha de la misma.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 91/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 6.18. Gestiona la firma del Coordinador de Gestión de la Calidad y posteriormente estampa el sello de la dependencia en los memorandos respectivos.
- 6.19. Gestiona la entrega del memorando a las dependencias correspondientes, así como a los auditores internos de calidad designados y posteriormente archiva un ejemplar de cada memorando para su control interno.
- 6.20. Elabora el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008), con la información respectiva.
- 6.21. Remite, a través de correo electrónico, el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008) a la dependencia que será auditada y al responsable del Subsistema respectivo.
- 6.22. Remite el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008), a través de correo electrónico, al equipo auditor de calidad en conjunto con Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006) y los formularios Lista de Chequeo para la Auditoría Interna de Calidad (CGC-009) Reporte de No Conformidad (CGC-010) y Reporte de Auditoría Interna de Calidad (CGC-011), así como la norma de calidad ISO 9001 y otra documentación de interés.

**EQUIPO AUDITOR**

- 6.23. Recibe, a través de correo electrónico, Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008), en conjunto con Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-006) y los formularios Lista de Chequeo para la Auditoría Interna de Calidad (CGC-009) Reporte de No Conformidad (CGC-010) y Reporte de Auditoría Interna de Calidad (CGC-011), así como la norma de calidad ISO 9001 y otra documentación de interés, por parte del personal de la Coordinación de Gestión de la Calidad (Jefe de Organización y Sistemas / Analista de Organización y Sistemas).
- 6.24. Asiste a la dependencia objeto de auditoría, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 92/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 6.25. Formula las preguntas en la Lista de Chequeo para la Auditoría Interna de Calidad (CGC-009), previo a la auditoría, tomando en cuenta las cláusulas descritas en el Plan de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-008).
- 6.26. Lleva a cabo la reunión de apertura, según lo planificado, presenta al equipo auditor ante la(s) dependencia(s) que será(n) auditada(s), comunica el alcance y objetivo de la auditoría y notifica la metodología a utilizar para realizar dicha actividad.
- 6.27. Confirma la fecha de reunión de cierre o clausura.
- 6.28. Realiza la recolección de la información necesaria mediante: entrevistas, revisión de documentos e inspecciones en la dependencia, según el criterio de auditoría.
- 6.29. Realiza la verificación la cual consiste en determinar si los procedimientos documentados satisfacen los requisitos de la norma; si se ha implantado los procedimientos e instrucciones de trabajo, examinando la información y los registros generados como evidencia, entre otros aspectos.
- 6.30. Aclara, con el auditado, cualquier duda que pueda presentarse en el momento de la auditoría en relación a los hallazgos de no conformidad detectados en la ejecución de la auditoría.
- 6.31. Registra en la Lista de Chequeo para la Auditoría Interna de Calidad (CGC-009) toda la evidencia objetiva que demuestre el apego y cumplimiento a los requisitos de calidad, determinando los hallazgos y los referencia según lo verificado.
- 6.32. Llena los formularios de acuerdo a los hallazgos, Reporte de Auditoría Interna de Calidad (CGC-011) y, de ser el caso, Reporte de No Conformidad (CGC-010), el cual deberá enviar a través de correo electrónico al responsable de la dependencia auditada, posterior a la reunión de retroalimentación con el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 6.33. Asiste a la Coordinación de Gestión de la Calidad para la reunión de retroalimentación.
- 6.34. Genera dos (2) ejemplares del Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011).



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 93/140

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

- 6.35. Hace lectura, en la reunión de cierre de la auditoría, de los resultados de la ejecución de la auditoría, así como de los aspectos positivos (fortalezas evidenciadas) y resalta, en caso de hallazgo de No Conformidad, la realización de un análisis de causa raíz y del plan de acción corrector y correctivo que den soluciones a las desviaciones detectadas durante la auditoría interna de calidad.
- 6.36. Solicita al responsable de la dependencia auditada, en caso de existir hallazgo de No Conformidad, la aceptación del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) y que el mismo sea reenviado a través de correo electrónico.
- 6.37. Entrega al auditado el ejemplar del Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011).
- 6.38. Solicita al auditado, la firma en el ejemplar del Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011).
- 6.39. Entrega el ejemplar de los resultados de la auditoría interna de calidad a la Coordinación de Gestión de la Calidad, Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011) en formato físico, y a través de correo electrónico la Lista de Chequeo para Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-009) y, de ser el caso, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).

### COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.40. Recibe por parte del Equipo Auditor interno de calidad el ejemplar de los resultados de la auditoría interna de calidad, Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011) en formato físico y a través de correo electrónico, la Lista de Chequeo para Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-009) y, de ser el caso, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CAL-010).
- 6.41. Registra en el formulario Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades (CGC-013), los hallazgos de acuerdo a cada Reporte de No Conformidad (REG-REC-CAL-010) recibido.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 94/140

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

6.42. Elabora memorando en original y copia, con la finalidad de enviar el ejemplar de los resultados, Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011) en formato físico, y de ser el caso a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) a la dependencia auditada.

#### RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA

6.43. Recibe memorando en conjunto con el Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011) en formato físico, y de ser el caso a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

6.44. Sella y firma el memorando y devuelve copia a la Coordinación de Gestión de la Calidad.

6.45. Determina las causas que están originando la no conformidad, partiendo de la aplicación de la herramienta de los ¿por qué?, o a través del diagrama causa efecto, y las registra en el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).

6.46. Determina las correcciones para eliminar la no conformidad y las fechas de ejecución de las mismas, tanto de inicio como de cierre, y posteriormente las registra en la sección plan de acción propuesto del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).

6.47. Determina las acciones correctivas, para eliminar la causa raíz de la no conformidad y evitar su recurrencia y posteriormente las registra en la sección plan de acción propuesto del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).

6.48. Envía, a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) a la Coordinación de Gestión de la Calidad.

#### COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.49. Recibe copia del memorando y lo archiva en conjunto con el ejemplar del Reporte de Auditoría Interna de Calidad (REG-REC-CGC-011), para su control interno.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 95/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 6.50. Recibe el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), a través de correo electrónico, por parte del responsable de la dependencia donde establece las correcciones y las acciones correctivas a implementar.
- 6.51. Verifica la información registrada en el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), en términos de: claridad en la descripción análisis de causa raíz, la definición del plan de acción propuesto y fechas de inicio y cierre de las acciones.
- 6.51.1. **No Cumple:** Devuelve, a través de correo institucional, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) al responsable de la dependencia y notifica la inconsistencia detectada.
- 6.51.2. **Cumple:** Llena el formulario Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades (CGC-013) y programa fecha para realizar el seguimiento, de acuerdo a las fechas establecidas por el responsable de la dependencia para el cierre de la no conformidad.
- 6.52. Realiza el seguimiento al plan de acción propuesto.
- 6.53. Verifica el estado de la no conformidad en los soportes que respaldan las acciones tomadas.
- 6.53.1. **Abierta:** Registra el hallazgo en la sección respectiva del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) y remite al responsable de la dependencia, a través de correo institucional, dicho reporte con la finalidad de informarle que las acciones tomadas no han sido eficaces, por lo que debe reformular el plan de acción (**Ir al paso 6.55**).
- 6.53.2. **Cerrada:** Registra en la sección del Seguimiento al Plan de Acción Propuesto, del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), la ejecución del plan de acción o el avance de las acciones implementadas, resultado y evaluación de cierre de cada una las acciones de la no conformidad y anota la fecha de cierre.
- 6.54. Envía, a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) al responsable de la dependencia, con la finalidad de informarle que se ha cerrado la no conformidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 96/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 6.55. **(Viene de los pasos 6.53.1 y 6.54)** Incorpora en el Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades (REG-REC-CGC-013), la información correspondiente al resultado del seguimiento de la no conformidad.
- 6.56. Determina las acciones a seguir de acuerdo a los resultados del seguimiento del plan de acción.
- 6.56.1. **No Eficaz: Ir al paso 6.42.**
- 6.56.2. **Eficaz:** Archiva la información documentada para su control interno **(Fin del procedimiento).**

**7. DEFINICIONES:**

- 7.1 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 7.2 **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría, la cual incluye las dependencias y la fecha de la auditoría.
- 7.3 **Análisis de causa:** Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real o potencial, a través de la técnica de los ¿Por qué? o el diagrama causa efecto
- 7.4 **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia del cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.5 **Auditado:** Proceso o dependencia que está siendo auditada.
- 7.6 **Auditor interno de calidad:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- 7.7 **Competencia:** Conocimientos y habilidades para llevar a cabo la auditoría y lograr los objetivos planteados.
- 7.8 **Conclusiones de la auditoria:** Resultados de los hallazgos evidenciados durante la ejecución de la auditoria.
- 7.9 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito (C).
- 7.10 **Comité de Calidad:** Autoridades Rectorales de la UMC que dirigen y controlan el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.11 **Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 97/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

- 7.12 **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en la verificación y sobre el cual se evalúa el cumplimiento.
- 7.13 **Equipo auditor interno de calidad:** Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoria. El equipo auditor se conformará de acuerdo a la estructura de la auditoría programada e incluye auditores líderes, auditores y, de ser el caso, observadores.
- 7.14 **Evidencia de la auditoria:** Registros, documentos o cualquier otra información presentada por el auditado y/o recolectada para la verificación de los criterios de auditoría.
- 7.15 **Hallazgos de la auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria contra los criterios de la misma, los cuales son: conformidad o no conformidad.
- 7.16 **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 7.17 **No conformidad (NC):** Incumplimiento de una cláusula de la Norma ISO 9001.
- 7.18 **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor interno de calidad pero no audita.
- 7.19 **Plan de auditoría interna de calidad:** Documento que proporciona el objetivo y criterios establecidos en el programa anual de auditoría, así como las actividades y documentos que serán verificados con base a las cláusulas de la norma ISO 9001 referenciadas.
- 7.20 **Programa anual de auditoría interna de calidad:** Documento que establece la planificación de la auditoría para un ejercicio fiscal.
- 7.21 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- 7.22 **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- 7.23 **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme/estudiante reprobado para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- 7.24 **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos.
- 7.25 **Seguimiento:** Acción que se realiza para evaluar la efectividad de las acciones correctoras y correctivas propuestas.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 98/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**8. REFERENCIAS:**

- 8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2. Ley de Universidades.
- 8.3. Ley de Contraloría General de la República.
- 8.4. Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.5. Normas Generales de Control Interno.
- 8.6. Manual de la Calidad.
- 8.7. Norma ISO 9001.
- 8.8. Norma ISO 9000.
- 8.9. Norma ISO 19011.

**9. REGISTROS:**

- 9.1. **REG-REC-CAL-004:** Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos.
- 9.2. **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.
- 9.3. **REG-REC-CGC-005:** Criterios para Establecer Prioridad de las Dependencias a Auditar.
- 9.4. **REG-REC-CGC-006:** Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad.
- 9.5. **REG-REC-CGC-007:** Lista de Auditores Internos de Calidad.
- 9.6. **REG-REC-CGC-008:** Plan de Auditoría Interna de Calidad.
- 9.7. **REG-REC-CGC-009:** Lista de Chequeo para la Auditoría de Interna de Calidad.
- 9.8. **REG-REC-CGC-010:** Reporte de No Conformidad.
- 9.9. **REG-REC-CGC-011:** Reporte de Auditoría Interna de Calidad.
- 9.10. **REG-REC-CGC-012:** Evaluación General de Auditores Internos de Calidad.
- 9.11. **REG-REC-CGC-013:** Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades.
- 9.12. **REG-REC-CGC-014:** Control de Entrega de Certificados.



# **PROCEDIMIENTO GESTIÓN PARA LA AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD**

**(PRO-REC-CGC-004)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 100/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

**1. OBJETIVO:**

Establecer lineamientos para la planificación y ejecución de la auditoría externa de calidad llevada a cabo por el proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos de conformidad a lo establecido en la norma de calidad ISO 9001.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica desde la planificación, ejecución y todas aquellas actividades para llevar a cabo la auditoría externa de calidad que se realicen al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

**3. RESPONSABLE:**

El Coordinador de Gestión de la Calidad en conjunto con su personal y las Autoridades Rectorales, son los responsables de establecer las disposiciones de este procedimiento y procurar su cumplimiento.

**4. RECURSOS:**

**4.1 HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, Autoridades Rectorales y Responsables de las dependencias y su personal adscrito.

**4.2 FINANCIEROS:** Los necesarios para garantizar el cumplimiento de la auditoría externa de calidad, los mismos serán requeridos a través del Plan Operativo Anual y posteriormente asignados por el Ministerio de adscripción o a través de ingresos propios.

**4.3 MATERIALES:** Hojas tamaño carta, tóner, lápices, lapiceros, block de rayas, carpetas vinílicas, carpetas amarillas, abrehuecos, separadores de materias, engrapadoras, grapas, sacagrapas.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 101/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, impresoras, scanner, tecnologías de la información y comunicación: correo electrónico y teléfonos locales y celulares.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, arturito, carteleras, pizarra acrilica, entre otros.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.

**5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:**

5.1. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá planificar y proyectar a través del Ante Proyecto del Plan Operativo Anual los recursos financieros, en la partida presupuestaria correspondiente, para llevar a cabo la auditoría externa de calidad por parte del proveedor de certificación bajo la norma de calidad ISO 9001.

5.2. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá planificar y proyectar a través del Ante Proyecto del Plan Operativo Anual los recursos financieros, en la partida presupuestaria respectiva, para los gastos logísticos correspondientes: traslados, alimentación, hospedaje, a fin de procurar la ejecución de la auditoría externa de calidad por parte del equipo auditor externo designado por parte del proveedor de certificación.

5.3. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá solicitar ante la Coordinación General de Planificación y Presupuesto la asignación presupuestaria para la contratación del proveedor de certificación que llevará a cabo la auditoría externa de calidad, así como para los gastos logísticos asociados; traslados, alimentación, hospedaje.

5.4. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá, previa autorización del Rector, mantener comunicación constante con el proveedor de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 102/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

- 5.5. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá, previa autorización del Rector, remitir la información requerida al proveedor de certificación ISO 9001.
- 5.6. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá, una vez recibido el contrato del proveedor de certificación ISO 9001, suministrarlo a las Autoridades Rectorales para su revisión técnica y a la Coordinación General de Consultoría Jurídica para su revisión legal.
- 5.7. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá diligenciar la requisición de servicios, con la información respectiva y enviar a la Coordinación General de Administración en conjunto con el contrato del proveedor de certificación ISO 9001, previamente avalado por el Rector y revisado por la Coordinación General de Consultoría Jurídica, a los fines que se realicen las gestiones administrativas correspondientes.
- 5.8. La Coordinación de Gestión de la Calidad resguardará un ejemplar del contrato para la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC bajo la norma ISO 9001, para su control interno.
- 5.9. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá, una vez recibido el Programa de Auditoría Externa de Calidad por parte del proveedor de certificación, gestionar su divulgación y distribución a los diferentes subsistemas y a las dependencias objeto de auditoría.
- 5.10. La Coordinación de Gestión de la Calidad canalizará ante las instancias correspondientes la solicitud de espacios y cobertura periodística para llevar a cabo la reunión de apertura de la auditoría externa de calidad.
- 5.11. El Coordinador de Gestión de la Calidad podrá servir de guía del equipo auditor externo designado por parte del proveedor de certificación, en las instalaciones de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, a fin de garantizar la ejecución del programa / plan de auditoría respectiva.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 103/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

- 5.12. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá generar la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002), con la finalidad de dejar constancia de los asistentes tanto en la reunión de apertura como en la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.
- 5.13. El Coordinador de Gestión de la Calidad deberá asistir a la reunión de enlace o de retroalimentación que proporcionará el equipo auditor externo, para ir conociendo los detalles de los hallazgos evidenciados durante el desarrollo de la auditoría externa de calidad.
- 5.14. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá resguardar los resultados de la auditoría externa de calidad.
- 5.15. Cuando exista hallazgo de No Conformidad durante la auditoría externa de calidad la Coordinación de Gestión de la Calidad deberá enviar a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (CGC-010) al responsable de la dependencia en la cual se evidenció el hallazgo, a los fines de que se establezca el plan de acción que permita subsanar dicha No Conformidad.
- 5.16. El responsable de la dependencia deberá realizar el respectivo análisis de causa raíz, implementando la técnica de los por qué o a través del diagrama causa efecto, indagando de manera exhaustiva hasta llegar a la profundidad del problema, con la finalidad de establecer las correcciones y acciones correctivas que permitan eliminar la no conformidad evidenciada durante la auditoría externa de calidad.
- 5.17. El responsable de la dependencia en la cual se haya evidenciado hallazgo de No Conformidad deberá respaldar la información que avale la aplicación del plan de acción para eliminar la No Conformidad detectada durante la auditoría externa de calidad.
- 5.18. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá consolidar, en los archivos respectivos de conformidad al requerimiento del equipo auditor externo, los planes de acción propuestos por cada uno de los responsables de las dependencias en las cuales se evidenció el incumplimiento del requisito de la norma ISO 9001 y posteriormente



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 104/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

suministrar, a través de correo electrónico, dichos planes de acción al equipo auditor externo de calidad.

5.19. La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá presentar ante el comité de calidad la información respectiva sobre los resultados de la auditoría externa de calidad.

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.1. Planifica la meta para llevar a cabo la auditoría externa de calidad, en el anteproyecto de plan operativo anual y posteriormente lo remite a través de correo electrónico a la Coordinación de Planificación y al Rector.
- 6.2. Contacta al proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de establecer lineamientos para la auditoría externa de calidad.
- 6.3. Recibe los requerimientos por parte del proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad para la suscripción del contrato entre las partes.
- 6.4. Gestiona la solicitud, previa autorización del Rector, de la disponibilidad presupuestaria ante la Coordinación General de Planificación y Presupuesto de conformidad a la meta planificada para llevar a cabo la auditoría externa de calidad.
- 6.5. Recibe la disponibilidad presupuestaria por parte de la Coordinación General de Planificación y Presupuesto y la archiva para su control interno.
- 6.6. Llena el formulario Punto de Cuenta al Rector, describiendo la justificación pertinente sobre la suscripción del contrato con el proveedor de certificación del sistema de gestión de la calidad y posteriormente genera tres (3) ejemplares del mismo.
- 6.7. Firma y sella los tres (3) ejemplares del Punto de Cuenta al Rector.
- 6.8. Gestiona la revisión del Punto de Cuenta al Rector por parte del responsable del proyecto o acción centralizada.
- 6.9. Gestiona la autorización en el Punto de Cuenta al Rector del responsable de permitir la utilización de los recursos económicos de la Universidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 105/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

- 6.10. Elabora memorando dirigido al Rector, con la finalidad de remitir el contrato con el proveedor de certificación del sistema de gestión de la calidad en conjunto con los tres (3) ejemplares del Punto de Cuenta al Rector, para su aprobación y la disponibilidad presupuestaria respectiva.
- 6.11. Entrega a la Coordinación General de Asuntos Rectorales el memorando, en conjunto con los tres (3) ejemplares del Punto de Cuenta al Rector, el contrato con el proveedor de certificación del sistema de gestión de la calidad y la disponibilidad presupuestaria respectiva, para que gestione la revisión de los aspectos legales por parte de la Coordinación General de Consultoría Jurídica y la aprobación por parte del Rector.
- 6.12. Recibe por parte de la Coordinación General de Asuntos Rectorales el contrato firmado y sellado por parte del Rector y revisado por la Coordinación General de Consultoría Jurídica en conjunto con el Punto de Cuenta al Rector.
- 6.13. Digitaliza el contrato con el proveedor de certificación del sistema de gestión de la calidad y genera una copia del mismo.
- 6.14. Resguarda el ejemplar en físico del contrato del proveedor de certificación del SGC para su control interno en conjunto con un ejemplar del Punto de Cuenta al Rector.
- 6.15. Llena la requisición de servicios con la información respectiva genera dos (2) ejemplares de la misma.
- 6.16. Envía dos (2) ejemplares de la requisición de servicios en conjunto con el Punto de Cuenta al Rector y el contrato del proveedor de certificación del sistema de gestión de la calidad, a los fines de que se realicen las gestiones administrativas correspondientes.

**COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

- 6.17. Recibe por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad, dos (2) ejemplares de la requisición de servicios en conjunto con el Punto de Cuenta al Rector y el contrato del proveedor de certificación del sistema de gestión de la calidad, para posteriormente gestionar lo conducente a la contratación del servicio.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 106/140

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD

6.18. Firma y sella los ejemplares de la requisición de servicios y devuelve copia a la Coordinación de Gestión de la Calidad.

#### COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.19. Recibe un ejemplar de la requisición de servicios, de parte de la Coordinación General de Administración.

6.20. Archiva el ejemplar de la requisición de servicios para su control interno.

6.21. Solicita al proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de correo electrónico, información sobre el equipo auditor designado que llevará a cabo tal actividad.

6.22. Recibe por parte del proveedor de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, el nombramiento del equipo auditor designado, así como los datos de cada uno: nombre y apellido, número telefónico y dirección de correo electrónico.

6.23. Solicita al equipo auditor externo designado, a través de correo electrónico, el programa o plan de auditoría externa de calidad.

6.24. Recibe el programa o plan de auditoría externa de calidad, por parte del equipo auditor externo de calidad.

6.25. Remite, a través de correo electrónico, el programa o plan de auditoría externa de calidad a las Autoridades Rectorales y los responsables y equipo de trabajo de las dependencias objeto de auditoría.

6.26. Solicita al Analista de Organización y Sistemas que realice la logística para la ejecución de la reunión tanto de la apertura como de cierre de la auditoría externa de calidad.

#### ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

6.27. Recibe por parte del Coordinador de Gestión de la Calidad las instrucciones para gestionar la logística correspondiente a la reunión tanto de apertura como de cierre de la auditoría externa de calidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 107/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

- 6.28. Solicita a la Coordinación General de Asuntos Rectorales, a través de correo electrónico, el préstamo de la Sala de Consejo en la cual se llevará a cabo la reunión de apertura y de cierre de la auditoría externa de calidad, informando el día y la hora de cada la actividad.
- 6.29. Convoca, a través de correo electrónico, a las Autoridades Rectorales y a los responsables de las dependencias objeto de auditoría a asistir a la reunión de apertura así como a la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad informado lugar, fecha y hora en la cual se llevarán a cabo ambas actividades.
- 6.30. Solicita a la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales, a través de correo electrónico, la cobertura periodística, y de ser el caso de protocolo, para cubrir el inicio y cierre de la auditoría externa de calidad.
- 6.31. Llena dos ejemplares del formulario Lista de Asistencia (CGC-002), con la información que se abordará en la reunión de apertura y otro para la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.
- 6.32. Imprime un ejemplar de la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) para la reunión de apertura y el otro ejemplar para la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad y este último lo archiva temporalmente.
- 6.33. Coloca en una carpeta la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002), que posteriormente llevará a la reunión de apertura de la auditoría externa de calidad.
- 6.34. Coloca en una carpeta el programa o plan de auditoría externa de calidad y posteriormente lo entrega al Coordinador de Gestión de la Calidad.

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.35. Recibe carpeta la cual contiene el programa o plan de auditoría externa de calidad, por parte del Analista de Organización y Sistemas.
- 6.36. Asiste en conjunto con el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad y el equipo auditor a la reunión de apertura de la auditoría externa de calidad.
- 6.37. Instala los equipos respectivos, laptop y video vean, según sea el caso, para proyectar la información por parte del equipo auditor.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 108/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

- 6.38. Da la bienvenida al equipo auditor externo y a los asistentes a la reunión de apertura de la auditoría externa de calidad.
- 6.39. Cede la palabra al equipo auditor externo de calidad para que prosiga con la reunión de apertura.
- 6.40. Solicita al Analista de Organización y Sistemas que recabe la información respectiva de los asistentes en la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) y que posteriormente la archive en la carpeta de auditoría externa de calidad para su control.
- 6.41. Acompaña al equipo auditor, en conjunto con el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad, durante la ejecución de la auditoría externa de calidad en las dependencias objeto de auditoría.
- 6.42. Solicita al Analista de Organización y Sistemas, una vez finalizada la auditoría externa de calidad en las dependencias, que realice lo conducente para que se efectúe la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.

**ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS**

- 6.43. Recibe la información sobre la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad por parte del Coordinador de Gestión de la Calidad.
- 6.44. Gestiona el préstamo de la Sala de Consejo, ante la Coordinación General de Asuntos Rectorales en la cual se llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad, informando el día y la hora de la actividad.
- 6.45. Convoca nuevamente, a través de correo electrónico, a las Autoridades Rectorales y a los responsables de las dependencias auditadas a asistir a la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad informado lugar, fecha y hora pautada.
- 6.46. Extrae del archivo físico la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002), con la información que se abordará en la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.
- 6.47. Coloca en una carpeta la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002), que posteriormente llevará a la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 109/140

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD

- 6.48. Instala los equipos respectivos, laptop y video vean, según sea el caso, en la Sala de Consejo para proyectar la información, de los hallazgos evidenciados en el sistema de gestión de la calidad, por parte del equipo auditor.
- 6.49. Notifica al Coordinador de Gestión de la Calidad y al equipo auditor que ya se puede dar inicio a la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.

#### COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.50. Recibe información por parte del Analista de Organización y Sistemas para dar inicio a la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.
- 6.51. Asiste a la reunión de cierre en conjunto con el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad y el equipo auditor de la auditoría externa de calidad.
- 6.52. Brinda unas breves palabras de agradecimiento, al equipo auditor externo y a los asistentes a la reunión de cierre de la auditoría externa de calidad.
- 6.53. Cede la palabra al equipo auditor externo de calidad para que prosiga con la reunión de cierre.
- 6.54. Recibe por parte del equipo auditor, una vez finalizada la reunión de cierre, los hallazgos evidenciados durante la ejecución de la auditoría externa de calidad.
- 6.55. Verifica los resultados de los hallazgos evidenciados durante la auditoría externa de calidad.
- 6.52.1 **Conformidad:** Notifica, a través de correo electrónico, a los responsables de las dependencias auditadas los resultados de la auditoría externa de calidad (**Fin del Procedimiento**).
- 6.52.2 **No Conformidad:** Llena el formulario de Reporte de No Conformidad (CGC-010), copiando textualmente el hallazgo evidenciado y la o las dependencias que incumplieron el o los requisitos de la norma ISO 9001 verificados.
- 6.56. Notifica, a través de correo electrónico, al o a los responsables de las dependencias auditadas los resultados de la auditoría externa de calidad y adjunta el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) para sus fines consiguientes.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 110/140

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD

#### RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA

- 6.57. Recibe, a través de correo electrónico, los resultados de la auditoría externa de calidad y el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), por parte del Coordinador de Gestión de la Calidad.
- 6.58. Determina las causas que originaron la no conformidad, partiendo de la aplicación de la herramienta de los ¿por qué?, o a través del diagrama causa efecto, y las registra en el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).
- 6.59. Determina las correcciones para eliminar la no conformidad y las fechas de ejecución de las mismas, tanto de inicio como de cierre, y posteriormente las registra en la sección plan de acción propuesto del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).
- 6.60. Determina las acciones correctivas, para eliminar la causa raíz de la no conformidad y evitar su recurrencia y posteriormente las registra en la sección plan de acción propuesto del Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010).
- 6.61. Envía, a través de correo electrónico, el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010) a la Coordinación de Gestión de la Calidad.

#### COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.62. Recibe el Reporte de No Conformidad (REG-REC-CGC-010), a través de correo electrónico, por parte del responsable de la dependencia donde establece las correcciones y acciones correctivas a implementar.
- 6.63. Llena el formulario Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades (CGC-013) y programa fecha para realizar el seguimiento, de acuerdo a las fechas establecidas por el responsable de la dependencia para el cierre de la no conformidad (**Ir al paso 6.52 del Procedimiento Gestión de la Auditoría Interna de Calidad**).
- 6.64. Inserta, en el documento respectivo, las correcciones y acciones correctivas que ha determinado implementar el responsable de la dependencia para subsanar la no conformidad evidenciada en auditoría externa de calidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 111/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

- 6.65. Envía al equipo auditor, a través de correo electrónico, el documento contentivo con los hallazgos de no conformidad y las acciones a ejecutar para subsanar las no conformidades.
- 6.66. Recibe, a través de correo electrónico, el informe de auditoría externa de calidad y genera un ejemplar en físico para su control interno.
- 6.67. Remite al Comité de Calidad un ejemplar digital del informe de auditoría externa de calidad (**Ver Instrucción de Trabajo Revisión por la Dirección**).
- 6.68. Archiva la información documentada de la auditoría externa de calidad para su control interno (**Fin del procedimiento**).

**7 DEFINICIONES:**

- 7.1 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 7.2 **Análisis de causa:** Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real o potencial, a través de la técnica de los ¿Por qué? o el diagrama causa efecto
- 7.3 **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia del cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.4 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito (C).
- 7.5 **Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.
- 7.6 **Hallazgos de la auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria contra los criterios de la misma, los cuales son: conformidad o no conformidad.
- 7.7 **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 7.8 **No conformidad (NC):** Incumplimiento de una cláusula de la Norma ISO 9001.
- 7.9 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- 7.10 **Seguimiento:** Acción que se realiza para evaluar la efectividad de las acciones correctoras y correctivas propuestas.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PRO-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 112/140

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD**

**8 REFERENCIAS:**

- 8.1 Ley de Contraloría General de la República.
- 8.2 Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.3 Normas Generales de Control Interno.
- 8.4 Manual de la Calidad.
- 8.5 Norma ISO 9001.
- 8.6 Norma ISO 19011.

**9 REGISTROS:**

- 9.1. **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.
- 9.2. **REG-REC-CGC-010:** Reporte de No Conformidad.
- 9.3. **REG-REC-CGC-013:** Control de Correcciones y Acciones Correctivas de las No Conformidades.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



# **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ASESORÍA TÉCNICA DE CALIDAD**

**(INT-REC-CGC-001)**

*se considera "Copia No Controlada"*

*Versión Definitiva. La impresión y copia automática de este documento*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 114/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ASESORÍA TÉCNICA DE CALIDAD**

**1. OBJETIVO:**

Brindar información, en el área de nuestra competencia, a todas las dependencias que en su momento así lo requieran, a los fines de aclarar todas las dudas e inquietudes concernientes a los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

**2. ALCANCE:**

Esta instrucción de trabajo aplica a todas las dependencias de la UMC que en su momento se vean involucradas.

**3. RESPONSABLE:**

La Coordinación de Gestión de la Calidad en conjunto con su equipo de trabajo, son los responsables de brindar a cada dependencia, que así lo requiera, la información concerniente a los lineamientos establecidos en el sistema de gestión de la calidad para su cumplimiento.

**4. RECURSOS:**

4.1 **HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, entre otros.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.

4.3 **MATERIALES:** Hojas blancas, lápiz, lapiceros, block rayado carta, carpeta vinyl, separadores, fundas, pizarra y marcadores acrílicos.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, impresoras, tecnologías de la información y comunicación.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, pizarra acrílica, arturito entre otros.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 115/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ASESORÍA TÉCNICA DE CALIDAD**

**5. NORMAS DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO:**

5.1 El responsable de la dependencia deberá notificar, vía correo electrónico, a la Coordinación de Gestión de la Calidad la necesidad de la asesoría técnica que requiera para aclarar las dudas o inquietudes con respecto a los lineamientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad.

5.2 La Coordinación de Gestión de la Calidad solo y exclusivamente asesorará técnicamente en el área de su competencia a las dependencias solicitantes.

5.3 Cuando se trate de una revisión técnica relacionada a cambios en el Manual de la Dependencia, se activa inmediatamente el procedimiento Elaboración o Modificación del Manual de la Dependencia (PRO-REC-CGC-001), ya que en el mismo consiste en proporcionar orientación al responsable de la dependencia y a su equipo de trabajo, que requieran informarse, conocer, comprender y resolver dudas sobre los lineamientos normativos, administrativos y metodológicos para elaboración o modificación de los manuales.

5.4 Cuando se trate de revisión de una propuesta de modificación o actualización del organigrama (estructural o de organización) de la dependencia, se activa inmediatamente la instrucción de trabajo Gestión para la Modificación del Organigrama Estructural (INT-REC-CGC-004).

5.5 La Coordinación de Gestión de la Calidad podrá brindar asesorías técnicas a los usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales serán tramitadas de acuerdo a la información solicitada y la capacidad de respuesta, especialmente técnica que se pueda brindar en el área de competencia de esta dependencia.

5.6 El personal de la Coordinación de Gestión de la Calidad que sea abordado para una consulta en pasillos o vía telefónica por un usuario del SGC, deberá notificarle que se dirija a la oficina de la Coordinación de Gestión de la Calidad, con el objeto de brindar la asesoría adecuada y así reducir las posibilidades de malas interpretaciones en la información a suministrar.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INT-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 116/140

### INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ASESORÍA TÉCNICA DE CALIDAD

5.7 La Coordinación de Gestión de la Calidad podrá atender consultas puntuales no planificadas con algún usuario del Sistema de Gestión de la Calidad, a los fines de dar respuesta de manera inmediata, para lo cual deberá dejar constancia de la misma en la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002). De requerir mayor atención, el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad le notificará que debe solicitar la asesoría técnica a través de correo electrónico, para así realizar la planificación respectiva.

5.8 Cuando la inquietud del responsable de la dependencia o su equipo de trabajo corresponda a un documento en específico (Ejemplo: Listas Obligatorias) deberá adjuntar dicho documento al correo electrónico mediante el cual solicite la asesoría técnica, con la objeto de conocer las dudas e inquietudes que tenga al respecto y posteriormente aclararlas durante la asesoría técnica presencial.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

### COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.1 Recibe a través de correo electrónico la solicitud de asesoría técnica y, de ser el caso, los documentos objeto de revisión, por parte del responsable de la dependencia.
- 6.2 Planifica la actividad a realizar de conformidad al requerimiento recibido.
- 6.3 Registra en la pizarra acrílica la información concerniente a la actividad a realizar.
- 6.4 Informa, vía correo electrónico, al responsable de la dependencia el día, la hora y el lugar donde se llevará a cabo la reunión respectiva.

### RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA

- 6.5 Recibe la información, a través del correo electrónico, concerniente a la asesoría técnica por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad.
- 6.6 Asiste a la asesoría técnica en conjunto con su equipo de trabajo, de ser el caso, el día y a la hora pautada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 117/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ASESORÍA TÉCNICA DE CALIDAD**

6.7 Notifica a la Coordinación de Gestión de la Calidad todas las dudas relacionada al lineamiento establecido por el sistema de gestión de la calidad.

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6.8 Recibe la información concerniente a las dudas manifestadas por el líder del proceso.

6.9 Imparte las instrucciones que sean pertinentes a los fines de aclarar las dudas manifestadas al responsable de la dependencia y, de ser el caso, a su equipo de trabajo.

6.10 Registra en el formulario Lista de Asistencia (CGC-002) la información relacionada a la asesoría técnica respectiva.

6.11 Imprime la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) y solicita al personal que registre la información requerida.

6.12 Determina de conforme a la asesoría técnica impartida, si requiere del envío de documentos.

6.12.1 **Si:** Remite, a través de correo electrónico, los documentos previamente revisados notificando los resultados de la asesoría técnica respectiva (**Ir al paso 6.12.2**).

6.12.2 **No:** Archiva la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) para su control interno (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

**7. DEFINICIONES:**

7.1 **Asesoría técnica:** Es orientar al personal administrativo y obrero brindándole la información necesaria para que puedan resolver sus dudas.

7.2 **Dudas:** Está relacionado al desconocimiento particular de algún lineamiento establecido por el sistema de gestión de la calidad.

7.3 **Instrucciones:** Son todas aquellas actividades que se deben cumplir para lograr determinado fin.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-001  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 118/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ASESORÍA TÉCNICA DE CALIDAD**

**8. REFERENCIAS:**

- 8.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2 Ley de Universidades.
- 8.3 Ley de Contraloría General de la República.
- 8.4 Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.5 Normas Generales de Control Interno.
- 8.6 Manual de la Calidad.
- 8.7 Norma ISO 9001.
- 8.8 Procedimiento Elaboración o Modificación del Manual de la Dependencia (PRO-REC-CGC-001).
- 8.9 Instrucción de Trabajo Gestión para la Modificación del Organigrama Estructural (INT-REC-CGC-003)

**9. REGISTROS:**

- 9.1 **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.



# **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**(INT-REC-CGC-002)**

*considera "Copia No Controlada"*

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 120/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**1. OBJETIVO:**

Medir el grado de satisfacción del usuario de los servicios que presta la UMC, en correspondencia a sus expectativas.

**2. ALCANCE:**

Esta instrucción de trabajo aplica a todas las dependencias de la UMC que en su momento se vean involucradas.

**3. RESPONSABLE:**

Esta Instrucción de Trabajo estará bajo responsabilidad de la Coordinación de Gestión de la Calidad en conjunto con el responsable de la dependencia que presta servicio en la UMC.

**4. RECURSOS:**

4.1 **HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, responsable de la dependencia y su equipo de trabajo.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción.

4.3 **MATERIALES:** Hojas blancas, tóner, lápiz, lapiceros, block rayado carta, carpeta vinil, separadores, fundas, pizarra y marcadores acrílicos.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, impresoras, tecnologías de la información y comunicación.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, pizarra acrílica, arturito entre otros.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 121/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**5. NORMAS DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO:**

5.1 La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá establecer tanto los parámetros para la Medición de la Satisfacción del Usuario por parte de las dependencias, como las directrices del informe de resultados de dicha medición.

5.2 Para los efectos de esta instrucción de trabajo las dependencias que serán tomadas en consideración para medir la satisfacción del usuario son las que se mencionan a continuación:

- Coordinación de Registro Estudiantil.
- Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- Coordinación de Servicios Generales.
- Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación / Unidad de Soporte Técnico / Salas OPSU.
- Coordinación General de Planta Física y Equipamiento.
- Coordinación de Biblioteca.
- Coordinación de Cultura.
- Coordinación de Deportes.
- Coordinación de Relaciones con la Comunidad y Seguimiento al Egresado.

Y cualquier otra dependencia que en su momento requiere evaluar el servicio prestado.

5.3 Los responsables de las dependencias, citadas en la norma anterior, deberán medir el nivel de satisfacción de sus usuarios por lo menos una vez al año.

5.4 Las dependencias responsables de realizar la medición de la satisfacción del usuario deberán elaborar el instrumento de recolección de información para llevar a cabo dicha evaluación, considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del servicio que proporcionan. De igual manera, determinar el número de encuestas a realizar,



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 122/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

para aquellos casos donde el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los clientes o aplicar una muestra representativa de la población, para el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande.

5.5 Los responsables de las dependencias deberán realizar, a través de un informe, la tabulación y análisis a los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de información para la evaluación de satisfacción del usuario.

5.6 El Sistema de Gestión de la Calidad ha establecido como meta de desempeño obtener de nuestros usuarios un nivel de satisfacción mayor o igual al 75%, para los indicadores inferiores a la meta referida, se deberán implementar correcciones y acciones correctivas y de mejoras de acuerdo al resultado obtenido y describirlas en el informe de medición de la satisfacción del usuario.

5.7 El responsable de la dependencia deberá remitir a la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través de correo electrónico, el informe de medición de la satisfacción del usuario con copia a la Autoridad Rectoral que corresponda.

5.8 La Coordinación de Gestión de la Calidad, en caso de no recibir el informe, deberá solicitar a las dependencias respectivas, el resultado correspondiente a la medición de la satisfacción del usuario de conformidad con los servicios que presta, con la finalidad de consolidar los resultados y análisis de las mediciones de la satisfacción del usuario, para posteriormente presentarlas ante la Revisión por la Dirección.

## **6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:**

### **COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6.1 Solicita a través de correo electrónico al responsable de la dependencia que presta servicio, la aplicación de la medición de la satisfacción del usuario y notifica los parámetros y las directrices a seguir.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 123/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

- 6.2 Recibe por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través de correo electrónico, la solicitud de la aplicación de la medición de la satisfacción del usuario así como los parámetros a seguir y las directrices para el informe de resultados de dicha medición.
- 6.3 Realiza la medición de la satisfacción del usuario de los servicios que proporciona, de conformidad a los lineamientos recibidos.
- 6.4 Procede a la tabulación de los datos de cada ítem evaluado de conformidad a los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción del usuario mediante el uso de gráficos que permitan ver el comportamiento de los mismos.
- 6.5 Realiza el análisis de resultados de cada ítem evaluado según el comportamiento de los datos tabulados.
- 6.6 Envía a través de correo electrónico el informe de resultados de la medición de la satisfacción del usuario a la Coordinación de Gestión de la Calidad para sus fines consiguientes.

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.7 Recibe el informe de resultados de la medición de la satisfacción del usuario por parte de la dependencia que presta servicio.
- 6.8 Verifica el análisis de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del usuario del servicio prestado.
- 6.8.1 **Salida no conforme:** Llena parcialmente el formulario Reporte de No Conformidad (CGC-010) y remite vía correo electrónico a la dependencia para que determine el análisis de causa raíz, las correcciones y acciones correctivas para subsanar el hallazgo detectado (**Ir al paso 6.43 del procedimiento Gestión de la Auditoría Interna de Calidad (PRO-REC-CGC-003)**).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 124/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

- 6.8.2 **Salida conforme:** Comunica al responsable de la dependencia la recepción de la información.
- 6.9 Inserta, en el Informe para la Revisión para la Dirección, los gráficos en conjunto con el análisis de datos contenidos en el informe de los resultados de la medición de la satisfacción del usuario, realizado por responsable de la dependencia (**Ir al paso 6.1 de la Instrucción de Trabajo Revisión por la Dirección**).
- 6.10 Archiva el informe de resultados de la medición de la satisfacción del usuario recibido por parte de la dependencia que presta servicio (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

## **7 DEFINICIONES:**

- 7.1 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 7.2 **Análisis de causa:** Metodología mediante la cual se determina la raíz de un problema real o potencial, a través de la técnica de los ¿Por qué? o el diagrama causa efecto.
- 7.3 **Análisis de datos:** Es un proceso que consiste en inspeccionar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones.
- 7.4 **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple los requisitos.
- 7.5 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito (C).
- 7.6 **Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.
- 7.7 **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o la veracidad de algo.
- 7.8 **Gráficos:** Es la representación gráfica o un gráfico es un tipo de representación de datos, generalmente cuantitativos, mediante recursos visuales, para que se manifieste visualmente la relación matemática o correlación estadística que guardan entre sí.
- 7.9 **Medición:** Proceso que permite determinar un valor.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-002  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 125/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

- 7.10 **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 7.11 **No conformidad (NC):** Incumplimiento de una cláusula de la Norma ISO 9001.
- 7.12 **Satisfacción del usuario:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un proceso o un servicio.
- 7.13 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- 7.14 **Toma de decisiones basado en la evidencia, declaración:** las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos o información tienen mayor probabilidad de producir los resultados esperados por la organización.
- 7.15 **Usuario:** Persona que recibe un producto o servicio.

## **8 REFERENCIAS:**

- 8.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2 Ley de Universidades.
- 8.3 Ley de Contraloría General de la República.
- 8.4 Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.5 Normas Generales de Control Interno.
- 8.6 Manual de la Calidad.
- 8.7 Norma ISO 9001.
- 8.8 Norma ISO 9000.
- 8.9 Procedimiento Gestión de la Auditoría Interna de Calidad (PRO-REC-CGC-003).

## **9 REGISTROS:**

- 9.1. **Información Documentada:** Informe de Resultados de la Medición de la Satisfacción del Usuario.



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO  
GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**(INT-REC-CGC-003)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia no garantiza la exactitud de este documento. Considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 127/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**1. OBJETIVO:**

Establecer lineamientos a seguir para la gestión de la modificación del organigrama estructural de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

**2. ALCANCE:**

Esta Instrucción de Trabajo aplica a la Coordinación de Gestión de la Calidad, a los órganos de Gobierno Colegiados y a todas las dependencias de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.

**3. RESPONSABLE:**

Esta Instrucción de Trabajo estará bajo responsabilidad del Coordinador de Gestión de la Calidad, el Jefe de Organización y Sistemas, Analista de Organización y Sistemas y los Responsables de Dependencias que requieran realizar modificaciones a sus organigramas y que en consecuencia impacte en el Organigrama Estructural de la UMC.

**4. RECURSOS:**

4.1 **HUMANOS:** Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, entre otros.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción, los cuales serán estimados en el Plan Operativo Anual de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

4.3 **MATERIALES:** Hojas blancas, lápiz, lapiceros, block rayado carta, carpeta vinil, separadores, fundas, pizarra y marcadores acrílicos.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, scanner, impresoras, tecnologías de la información y comunicación.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, pizarra acrílica, arturito entre otros.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 128/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**5. NORMAS DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO:**

- 5.1 Toda propuesta de modificación en la estructura organizativa de la dependencia deberá ser tramitada ante la Coordinación de Gestión de la Calidad para su revisión técnica, mediante memorando con visto bueno de la Autoridad Rectoral respectiva.
- 5.2 La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá, una vez realizada la revisión técnica relacionada a cambios en la estructura organizativa de una dependencia, emitir al responsable de la dependencia mediante memorando las recomendaciones pertinentes.
- 5.3 El responsable de la dependencia deberá, una vez recibido el aval de revisión técnica respectiva por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad, tramitar la aprobación de la modificación del organigrama estructural ante los órganos de Gobierno Colegiados, según corresponda.
- 5.4 Cuando la modificación en la estructura organizativa se trate de la creación de un cuadro organizativo el responsable de la dependencia deberá solicitar a la Coordinación de Administración de Personal tanto la disponibilidad presupuestaria como la de los cargos que se requiere. De no contar con los cargos deberá gestionar lo conducente para la creación de los mismos.
- 5.5 Una vez emitida la providencia por el Consejo Universitario mediante la cual se aprueba el cambio en la estructura organizativa de una dependencia, la Coordinación de Gestión de la Calidad deberá:
- Incorporar el cambio en el Organigrama Estructural de la UMC: adecua el cuadro organizativo correspondiente y actualiza el control del documento (Número de providencia, fecha aprobación del Consejo Universitario y cambio).
  - Convierte el Organigrama Estructural de la UMC en formato .JPG (imagen)
  - Gestionar ante la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación la publicación del Organigrama Estructural de la UMC actualizado en formato .JPG, en la página web de la universidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 129/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

- 5.6 Cuando se requiera una reingeniería en la Estructura Organizativa de la UMC la Coordinación de Gestión de la Calidad asesorará técnicamente a las autoridades rectorales en conjunto con su equipo de trabajo y posteriormente los cambios se someterán a la discusión del Consejo Universitario.
- 5.7 Cuando el Consejo Universitario aprueba el cambio propuesto por la dependencia en su estructura organizativa, el responsable de la dependencia deberá garantizar la modificación en el Manual incluyendo la actualización respectiva

**6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:**

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

- 6.1 Elabora propuesta justificada de la modificación en la estructura organizativa de la dependencia.
- 6.2 Elabora memorando para solicitar la revisión de la propuesta de la modificación en la estructura organizativa.
- 6.3 Gestiona el visto bueno del memorando ante la Autoridad Rectoral del subsistema de adscripción.
- 6.4 Envía a la Coordinación de Gestión de la Calidad el memorando en conjunto con la propuesta de modificación de la estructura organizativa para su revisión técnica.

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 6.5 Recibe memorando en conjunto con la propuesta de modificación de la estructura organizativa por parte del responsable de la dependencia.
- 6.6 Realiza la revisión técnica a la propuesta de modificación en la estructura organizativa.
- 6.7 Determina la actividad a realizar de conformidad a los resultados de la revisión técnica.
- 6.7.1 **No cumple:** Informa mediante memorando las razones por las cuales no procede la propuesta de modificación en la estructura organizativa para que realice las modificaciones respectivas, de ser caso.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 130/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

6.7.2 **Cumple:** Registra la información en el formulario Acta de Verificación Técnica del Organigrama Estructural (CGC-014).

6.8 Elabora memorando con la información respectiva.

6.9 Envía memorando en conjunto con el Acta de Verificación Técnica del Organigrama Estructural (REG-REC-CGC-015) al responsable de la dependencia para sus fines consiguientes.

**RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA**

6.10 Recibe memorando en conjunto con el Acta de verificación por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

6.11 Gestiona ante los órganos de Gobierno Colegiados, según corresponda, la aprobación de la propuesta de modificación en la estructura organizativa.

6.12 Recibe la Notificación de la Providencia donde se aprueba la modificación en la estructura organizativa.

6.13 Actualiza el Manual conforme a la modificación en la estructura organizativa.

6.14 Envía, a través de correo electrónico, el Manual a la Coordinación de Gestión de la Calidad para la revisión técnica respectiva.

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6.15 Recibe el Manual por parte del responsable de la dependencia (**Ir al procedimiento Elaboración o Modificación del Manual de la Dependencia (PRO-REC-CGC-001)**).

6.16 Recibe la Notificación de la Providencia donde se aprueba la modificación en la estructura organizativa por parte de la Coordinación de Asuntos Secretariales.

6.17 Actualiza la información respectiva en el Histórico del Organigrama Estructural UMC (REG-REC-CGC-016) de acuerdo al cambio aprobado.

6.18 Realiza el cambio en el Organigrama Estructural de la UMC, de acuerdo a la modificación en la estructura organizativa de la dependencia respectiva.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 131/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

- 6.19 Actualiza en el Organigrama Estructural de la UMC el control del documento en cuenta a número de providencia, fecha aprobación del Consejo Universitario y cambio respectivo.
- 6.20 Convierte el Organigrama Estructural de la UMC en formato de imagen.
- 6.21 Remite, a través de correo electrónico, el Organigrama Estructural de la UMC actualizado en formato de imagen a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y solicita la publicación del mismo en la página web de la UMC (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

**7. DEFINICIONES:**

- 7.1 **Organigrama Estructural:** Es la representación gráfica de la estructura organizativa de la UMC, en la cual se visualizan los órganos de gobierno colegiados, los unipersonales, los de participación estudiantil, de trabajadores y de atención ciudadana, de gestión académica, administrativo y de asesoría, de control interno y de las unidades operativas.
- 7.2 **Cuadro Organizativo:** Es la figura geométrica mediante la cual se representa una dependencia de la UMC.
- 7.3 **Líneas de Mando:** Estas representan los canales de comunicación o relaciones formales entre los órganos o cargos de la UMC.

**8. REFERENCIAS:**

- 8.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2 Ley de Universidades.
- 8.3 Ley de Contraloría General de la República.
- 8.4 Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.5 Normas Generales de Control Interno.
- 8.6 Manual de la Calidad.
- 8.7 Norma ISO 9001.
- 8.8 Norma ISO 9000.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-003  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 132/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

8.9 Procedimiento Elaboración o Modificación del Manual de la Dependencia (PRO-REC-CGC-001).

**9. REGISTROS:**

9.1 **REG-REC-CGC-015:** Acta de Verificación Técnica del Organigrama Estructural.

9.2 **REG-REC-CGC-016:** Histórico del Organigrama Estructural UMC.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



# **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**(INT-REC-CGC-004)**

*Version Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 134/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**1. OBJETIVO:**

Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de asegurar su adecuación, eficacia y la alineación continua con la dirección estratégica de la Universidad.

**2. ALCANCE:**

Esta Instrucción de Trabajo abarca a las Autoridades Rectorales, a la Coordinación de Gestión de la Calidad y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

**3. RESPONSABLE:**

Esta Instrucción de Trabajo estará bajo responsabilidad del Comité de Calidad: Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo, Secretario General, Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analista de Organización y Sistemas.

**4. RECURSOS:**

4.1 **HUMANOS:** Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo, Secretario General, Coordinador de Gestión de la Calidad, Jefe de Organización y Sistemas, Analistas de Organización y Sistemas, Asistente Administrativo, entre otros.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción los cuales serán descritos y solicitados a través de los planes anuales de cada dependencia para la gestión eficaz de los objetivos institucionales.

4.3 **MATERIALES:** Hojas blancas, lápiz, lapiceros, block rayado carta, carpeta vinil, separadores, fundas, pizarra y marcadores acrílicos.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, scanner, impresoras, tecnologías de la información y comunicación.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, pizarra acrílica, arturito entre otros.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), transporte.

4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 135/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**5. NORMAS DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO:**

5.1 La Coordinación debe elaborar el informe de Revisión por la Dirección (INFORME/RD), tomando en consideración las entradas exigidas en el numeral 9.3.2 de la norma ISO 9001:2015, las cuales se mencionan a continuación:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a:
  1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  4. Las no conformidades y acciones correctivas;
  5. Los resultados de seguimiento y medición;
  6. Los resultados de las auditorías;
  7. El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Las oportunidades de mejora.

5.2 La Coordinación de Gestión de la Calidad deberá solicitar con anticipación la reservación de la Sala de Consejo Universitario conforme a los lineamientos establecidos por la Coordinación General de Asuntos Rectorales para tal fin, con el objeto de contar con el espacio físico adecuado para llevar a cabo la Revisión por la Dirección.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 136/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

5.3 El Comité de Calidad de la UMC está conformado por la Alta Dirección (el Rector, el Vicerrector Académico, el Vicerrector Administrativo y el Secretario General) y el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

5.4 El Comité de Calidad es el responsable de realizar las revisiones a intervalos planificados para evaluar el logro de los objetivos y resultados, como mecanismo para el seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

5.5 La Coordinación debe elaborar el informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD), tomando en consideración los elementos exigidos en el numeral 9.3.3 de la norma ISO 9001:2015. Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) Las necesidades de recursos;

La organización debe conversar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## **6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:**

### **COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6.1 Realiza el informe para la Revisión por la Dirección (INFORME/RD), de conformidad con los elementos de entrada previstos en la norma ISO 9001:2015.

6.2 Elabora presentación con los puntos a tratar en la reunión de Revisión por la Dirección.

6.3 Establece fecha para llevar a cabo la reunión de Revisión por la Dirección.

6.4 Solicita al Rectorado, vía correo electrónico, la reservación de la Sala de Consejo Universitario, donde se llevará a cabo la reunión de Revisión por la Dirección.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 137/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

- 6.5 Elabora memorando, con la finalidad de convocar a los miembros del Comité de Calidad a la reunión de Revisión por la Dirección.
- 6.6 Envía memorando a los miembros del Comité de Calidad, notificándoles la fecha, hora y lugar establecido para la reunión de Revisión por la Dirección.
- 6.7 Recibe memorando debidamente firmado y sellado como aval de la recepción del mismo por cada uno de los miembros del Comité de Calidad y posteriormente lo archiva para su control interno.
- 6.8 Envía a los miembros del Comité de Calidad, a través de correo electrónico, el Informe para la Revisión por la Dirección (INFORME/RD), con la finalidad de hacer más expedito el procedimiento de revisión.
- 6.9 Llena el formulario Lista de Asistencia (CGC-002) con la información respectiva y genera una impresión de la misma.
- 6.10 Genera un (1) ejemplar del Informe para la Revisión por la Dirección (INFORME/RD).
- 6.11 Asiste a la reunión de Revisión por la Dirección y expone los elementos de entrada previstos en la norma ISO 9001.
- 6.12 Gestiona la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002), con la finalidad de mantener soporte de la actividad realizada.
- 6.13 Toma nota de las decisiones emanadas por los miembros del Comité de Calidad, en correspondencia con los puntos tratados.
- 6.14 Archiva el Informe para la Revisión por la Dirección (INFORME/RD) en conjunto con la Lista de Asistencia (REG-REC-CGC-002) para su control interno.
- 6.15 Elabora Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD) con la información respectiva.
- 6.16 Elabora memorando, con la finalidad de entregar a los miembros del Comité de Calidad, Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD).
- 6.17 Envía memorando a los miembros del Comité de Calidad, notificándoles la entrega del Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 138/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

- 6.18 Envía a los miembros del Comité de Calidad, a través de correo electrónico, el Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD).
- 6.19 Recibe memorando debidamente firmado y sellado como aval de la recepción del mismo por cada uno de los miembros del Comité de Calidad y posteriormente lo archiva para su control interno.
- 6.20 Genera un (1) ejemplar del Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección (INFORME/RRD) y lo archiva para su control interno (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

**7. DEFINICIONES:**

- 7.1 **Comité de Calidad:** Está conformado por la Alta Dirección (el Rector, el Vicerrector Académico, el Vicerrector Administrativo y el Secretario General) y el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad, los cuales se reúnen periódicamente para realizar el seguimiento de todo aquello que concierne al sistema de gestión de la calidad (SGC).
- 7.2 **Revisión por la Dirección:** Es una herramienta que asegura la conveniencia, la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad de la UMC.
- 7.3 **Reunión para la Revisión por la Dirección:** Es la reunión en la cual se da a conocer el estado actual del sistema de gestión implementado en la universidad para su revisión pertinente.

**8. REFERENCIAS:**

- 8.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2 Ley de Universidades.
- 8.3 Ley de Contraloría General de la República.
- 8.4 Reglamento de la Ley de Contraloría General de la República.
- 8.5 Normas Generales de Control Interno.
- 8.6 Manual de la Calidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INT-REC-CGC-004  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 139/140

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

8.7 Norma ISO 9001.

8.8 Procedimiento Gestión de Auditoría Interna de Calidad (PRO-REC-CGC-003).

8.9 Procedimiento Gestión de Auditoría Externa de Calidad (PRO-REC-CGC-004).

8.10 Instrucción de Trabajo Medición de la Satisfacción del Usuario (INT-REC-CGC-002).

**9. REGISTROS:**

9.1 **REG-REC-CGC-002:** Lista de Asistencia.

9.2 **INFORME/RD:** Informe para la Revisión por la Dirección.

9.3 **INFORME/RRD:** Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección.

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

MAN-REC-CGC  
Fecha: 24/04/2023  
Cambio: 00  
Pág.: 140/140

**REGISTRO DE CAMBIOS**

<b>Ubicación del cambio Secc/Pág</b>	<b>Naturaleza del cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Nº de cambio</b>
N/A	Nuevo Documento	24/04/2023	00

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"*