

Normativa para el Levantamiento de Procesos y Manuales de Procedimientos



“Aprender Haciendo”

Año: 2024.

N° de Resolución: 2024-03-063



Normativa para el Levantamiento de Procesos y Manuales de Procedimientos

Elaborada por el Departamento de Evaluación y Calidad Institucional en junio del 2023

Revisada por la Dirección de Planificación en junio del 2023

Revisada por Consultoría Jurídica en junio, 2023

Cabudare, febrero de 2024

ÍNDICE

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN POR C.U.	3
PRESENTACIÓN	4
BASAMENTOS REGULATORIOS DE LA PRESENTE NORMATIVA	5
CAPITULO I	6
Del Objeto y alcance de la presente normativa.....	6
CAPITULO II.....	7
CAPÍTULO III.....	7
De la elaboración, presentación de procesos y manuales de procedimientos. 7	
CAPÍTULO IV	9
CAPÍTULO V	9
De la estructura de la caracterización de proceso y manual de procedimiento ...	9
CAPÍTULO VI	11
De la revisión, aprobación de proceso y manual de procedimiento	11
CAPÍTULO VII	12
Del glosario de términos	12
CAPITULO VIII	15
Disposiciones Transitorias	15



"Aprender Haciendo"

Resolución: 2024-03-063

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR
PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
CONSEJO UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD YACAMBÚ**

El Consejo Universitario de la Universidad Yacambú en uso de la facultad que le confiere los artículos 24 y 26, numeral 21 de la Ley de Universidades y el ordinal 2, numeral 2.3.3.3, literal "j" de la Reforma Parcial del Estatuto Orgánico de la Universidad Yacambú.

Considerando

El proceso de transformación organizacional que viene desarrollando la Universidad Yacambú para optimizar los procedimientos académico- administrativos en beneficio de su comunidad universitaria, de acuerdo a los criterios de calidad con miras a fortalecer la proyección internacional de esta casa de estudios.

Considerando

El compromiso de la Universidad Yacambú de establecer normas claras que regulen y optimicen los procesos académicos-administrativos bajo un enfoque de eficiencia y calidad, que contribuyan al mejoramiento de la competitividad y el posicionamiento en ámbitos nacionales e internacionales.

Considerando

Que se hace necesario el diseño e implementación de normas para el levantamiento de procesos y manuales de procedimientos relacionados a las actividades académicas-administrativas propias del quehacer institucional.



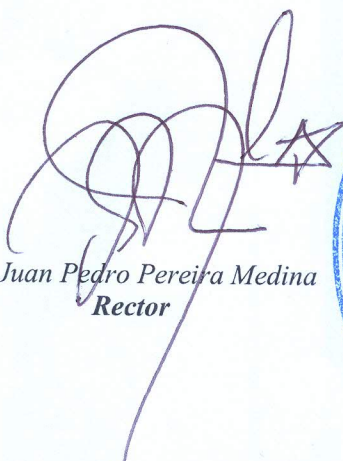
Considerando

Que el ciudadano rector, Prof. Juan Pedro Pereira Medina, solicita sean aprobadas las Normativas para el Levantamiento de Procesos y Manuales de Procedimientos.

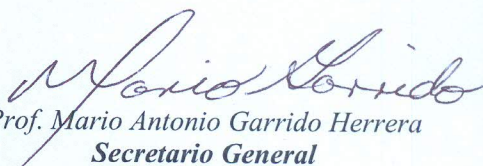
Resuelve

Aprobar las Normativas para el Levantamiento de Procesos y Manuales de Procedimientos.

Dado, firmado y sellado a los veintiocho días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro.


Prof. Juan Pedro Pereira Medina
Rector




Prof. Mario Antonio Garrido Herrera
Secretario General

PRESENTACIÓN

Atendiendo al hecho de que, en la actualidad, la supervivencia de una organización se logra mediante la posición competitiva que proporciona el mejoramiento continuo, basado en el trabajo en equipo, el cual combina conocimientos, habilidades y el compromiso de los individuos que conforman la organización. Razón por la cual, las organizaciones a nivel internacional están cambiando su enfoque administrativo y de dirección funcional a uno basado en procesos, Cliente-Proveedor, que comparten un objetivo común, “el cumplimiento de la misión de la organización”. (Cantú, 2001).

En tal sentido, la Universidad Yacambú, se plantea alcanzar su misión de ofrecer un horizonte abierto de oportunidades para la formación de calidad, generación y difusión de conocimiento, a través de la integración de la docencia, investigación y extensión en consonancia con los objetivos estratégicos y filosofía de gestión institucional, como propuesta de valor para la sociedad, el cual será alcanzado a través de sus colaboradores, siendo soporte, la calidad de servicio, representa el cumplimiento progresivo, satisfactorio y demostrable de su filosofía de gestión. Asumiendo, lo establecido en la ISO 21001:2018 alineada a la ISO 9001:2015 lo cual, requiere el compromiso de la alta dirección ya que el comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos institucionales.

Por esta razón, se hace necesario el diseño e implementación de la normativa para el levantamiento de procesos y manuales de procedimientos relacionados a las actividades académicas-administrativas propias del quehacer institucional, que manifiesten el compromiso de los grupos de interés en asegurar la calidad de los procesos de una manera sistemática y alineada con los requisitos normativos nacionales e internacionales que guían la calidad académica.

Esta normativa aporta pautas que permiten la mejora continua, para el sistema de gestión de la calidad. Asimismo, comparte la importancia de lograr

que los grupos de interés tengan el compromiso y a su vez fortalecer el trabajo en equipo, como elemento necesario para la transformación institucional.

BASAMENTOS REGULATORIOS DE LA PRESENTE NORMATIVA

La normativa se encuentra fundamentada y alineada con los siguientes compendios legales y regulatorios:

1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
2. Ley Orgánica de Educación (2009).
3. Ley de Universidades (1970).
4. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014).
5. Filosofía de Gestión UNY (2013-2019). Direccionamiento Estratégico.
6. Estatuto Orgánico de la Sociedad Civil Universidad Yacambú (2009)
1. Modelo Educativo de la Universidad Yacambú (2021).
2. Norma ISO 9000:2015 SGC Vocabulario.
3. Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas-Requisitos.
4. Norma ISO 10013:2021 Sistemas de Gestión de la Calidad-Orientación para la Información Documentada.
5. BSI-Anexo SL-ISO-9001-2015 Estructura de Alto Nivel.
6. Guía para Modelar Procesos y Procedimientos bajo el Estándar BPMN 2.0 (2014).

CAPITULO I

Del Objeto y alcance de la presente normativa

Artículo N° 1. La presente normativa tiene por objeto establecer las pautas, que permitan regular el levantamiento de procesos de la Universidad Yacambú. Describe los aspectos de forma, con el propósito de lograr uniformidad, coherencia, estandarización en su contenido con respecto a terminología, estructura documental y presentación.

Artículo N° 2. La presente normativa aplica para todas las unidades organizativas de la Universidad Yacambú.

Parágrafo 1. La información documentada relacionada al levantamiento de procesos y procedimientos estará alineada a los requisitos establecidos en la norma ISO 21001, la cual ofrece herramientas para orientar la gestión de las organizaciones educativas, mejorar sus procesos, pudiendo implementarse junto con normas regionales, nacionales y otras normas o documentos relacionados, con el fin de atender las diferentes necesidades de las personas que hacen uso de sus servicios, es decir que se encuentra orientada a fomentar la eficiencia en el funcionamiento de un sistema educativo.

Artículo N° 3. La revisión y asesoría respecto a la conformación de los procedimientos relacionados con esta normativa están asignadas a la Dirección de Planificación y sus dependencias:

Director de Planificación: Autoridad encargada de velar por la revisión, análisis y validación oportuna y eficaz de los documentos.

Jefe de Departamento de Organización y Métodos: Encargado de la revisión, verificación y corrección de los documentos normativos, formularios, manuales de procedimientos.

Jefe del Departamento de Calidad y Evaluación Institucional: Encargado de la revisión, análisis, verificación de la documentación relacionada con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad y evaluación institucional, manuales de procedimientos y demás documentos inherentes a sus funciones.

Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Responsable de ofrecer asesoría, apoyo a la identificación de procesos, formación, revisión, validación y análisis de instrumentos relacionados con el direccionamiento

estratégico, proyectos estratégicos, y otra documentación inherente a sus funciones.

Parágrafo 1. El consejo Superior como máxima autoridad de la sociedad civil Universidad Yacambú, debe aprobar previo a su presentación al Consejo Universitario cualquier asunto que afecte de manera general a la institución, esto de acuerdo con lo estipulado por las leyes y su estatuto orgánico.

CAPITULO II

De la declaración de la normativa para el levantamiento de procesos y manual de procedimientos

Artículo N° 4. La calidad de servicio en la UNY es definida como el proceso de gestión integral desarrollado por el talento humano de la institución para satisfacer las necesidades, expectativas y deseos de clientes y usuarios. Lo cual, implica la interacción entre los autores sociales para lograr el posicionamiento de una oferta académica pertinente, dinámica, flexible e inclusiva alineada con el direccionamiento estratégico de la institución.

Artículo N° 5. Se considera que una de las funciones del Departamento de Evaluación y Calidad Institucional es la revisión y asesoría para el levantamiento de procesos y procedimientos llevados a cabo en la institución, cuya intención es identificar los principales componentes del proceso: a) proveedores, b) entradas, c) actividades de transformación, d) productos o servicios e) clientes (usuarios), también sirve para identificar el propósito y alcance del proceso, su líder y los recursos necesarios, así como apoyar en el mantenimiento y su actualización con base en los cambios de los procesos académicos-administrativos institucionales.

CAPÍTULO III

De la elaboración, presentación de procesos y manuales de procedimientos

Artículo N° 6. En cada actividad sustantiva y de soporte, se diseñarán los mecanismos para el aseguramiento de la calidad, de acuerdo con las características propias, siguiendo los principios básicos de coherencia, transparencia, ética, flexibilidad, participación, eficiencia, eficacia, equidad, idoneidad, integralidad, pertinencia y transparencia.

Parágrafo 1. Cada dependencia, como propietario o gestor de sus procesos y procedimientos, tendrá la función de responder de manera eficiente y eficaz, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los

grupos de interés, que son quienes reciben los productos y servicios que contribuya al mejoramiento continuo de su quehacer institucional.

A continuación, se listan pautas a cumplir:

1. Las unidades organizativas y áreas adscritas son las responsables de identificar, documentar y actualizar los procesos y procedimientos relacionados directamente con la gestión operativa que ejecuta.
2. Para el levantamiento de los procesos y la elaboración de los manuales de procedimiento, deben participar los encargados de la ejecución de los mismos, mediante la conformación de equipos interdisciplinarios, con el fin de obtener consenso en las disposiciones incluidas en ellos.
3. Los procesos serán definidos en función de la propuesta de valor de la institución, objetivos institucionales, objetivos de la calidad y modelo educativo.
4. Se debe tomar en consideración que, para la redacción y presentación de la ficha de caracterización de proceso y manual de procedimientos, es preciso utilizar los formularios establecidos por la Dirección de Planificación.
5. Los diagramas o modelado de los procesos serán elaborados por los propietarios o gestores de cada dependencia y unidades adscritas a ella, en el software que la Dirección de Planificación recomiende, en aras de cumplir con los estándares de BPMN.
6. Todo proceso y manual de procedimientos debe estar sustentado en normativas y reglamentos los cuales soportaran los mismos. De ser necesario lineamientos, formularios e instructivos, con las respectivas firmas de los responsables.

Artículo N° 7. Para la revisión de documentos por parte de la Dirección de Planificación, se estipula un mínimo de 15 días hábiles y un máximo de 20 días hábiles, esto atendiendo a la capacidad de las unidades en procesar la revisión y análisis de los documentos, este periodo no incluye el tiempo que otras unidades con competencia puedan tomarse para la revisión.

Parágrafo 1. Los tiempos de atención podrán variar, dependiendo de la planificación previa que la Dirección de Planificación haya estipulado de acuerdo con los requerimientos emanados de las instancias superiores, para ello, al momento de la solicitud la Dirección de Planificación informará de manera oportuna sobre la finalización del procedimiento de revisión.

Parágrafo 2. La Dirección de Planificación informará a las unidades sobre sus solicitudes mediante correo electrónico, dejando constancia del estatus de éstas.

CAPÍTULO IV

De la conformación del equipo interdisciplinario

Artículo N° 7. El equipo de trabajo encargado de elaborar los procesos y manual de procedimientos debe integrarse por las partes interesadas relacionadas con las actividades inherentes a la unidad o dirección de la cual construirá y actualizará la información documentada. En caso de ser requerido el acompañamiento de la Dirección de Planificación, los encargados de realizar dicha función serán los que conformen equipos interdisciplinarios; el requerimiento de acompañamiento debe ser comunicado con un plazo de antelación de cinco (5) días hábiles previos a la reunión de levantamiento de información por la máxima autoridad de la dependencia propietaria del proceso.

Artículo N° 8. El equipo de trabajo se conformará por una cantidad de integrantes indefinida, puede variar desde dos personas hasta todos los integrantes de la unidad o dirección requirente; de ser necesario solicitar a otras unidades o direcciones su aporte, con el fin de cumplir con los objetivos y mejora continua de la información documentada.

Parágrafo 1. La construcción, actualización de proceso y manual de procedimientos debe ser un trabajo en colectivo, que involucre a todo el personal de dichas instancias; el mismo tendrá sustento en la búsqueda permanente de la mejora continua.

CAPÍTULO V

De la estructura de la caracterización de procesos y manual de procedimientos

Artículo N° 9. La ficha de caracterización de procesos y manual de procedimientos en La Universidad Yacambú es parte indispensable para el sistema de gestión de la calidad, puesto que permite ordenar y/o ajustar los procesos por medio de una breve descripción de las actividades que se desarrollan. Los elementos que lo construyen son los siguientes:

Tipo de proceso	Indicar si, es estratégico, medular o apoyo, según representación gráfica del mapa de proceso de la universidad Yacambú.
Código	Nomenclatura para la identificación precisa del conocimiento documentado de la organización.
Nombre del subproceso	Indicar el nombre del proceso o subproceso (procedimiento).
Control de Cambio	Fecha/mes/año en que fue elaborado y actualizado el conocimiento documentado.
Objetivo	Objetivo principal del proceso o subproceso (procedimiento), indicar en verbo infinitivo.
Alcance del proceso	Delimita que aspecto cubre el conocimiento documentado, abarca inicio y finalización del mismo.
Responsables	Actores responsables de cumplir las actividades definidas en la ficha de caracterización y manual de procedimiento.
Basamentos legales	Compendios legales y reglamentarios necesarios para el cumplimiento del proceso o subproceso (procedimiento) ejemplo: Requisitos ISO, requisitos de Ley, normativas de la organización y requisitos del cliente, en el caso de que aplique.
Generalidades y/o Requerimientos previos	Indicar cualquier otro requerimiento e información necesaria pertinente para el conocimiento documentado.
Recursos	Recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad (personas, infraestructura, ambiente, entre otros (conocimiento)).
Definición de términos	En el caso del manual de procedimiento, indicar las palabras o términos que se citan en el conocimiento documentado para su mayor comprensión, listar en orden alfabética.
Proveedor (es)	Indicar proveedores (internos y externos) del proceso y subproceso, de las cuales depende el proceso que se encuentra caracterizado y procedimentado.
Entrada (s)	Insumos, información, documentos, materia prima. Elementos que son necesarios para iniciar el proceso.
Actividad	Relaciona detalladamente todas y cada una de las actividades que identifican el proceso para su desarrollo en orden secuencial y quien las realiza (responsable/Dependencia a la que pertenece).
Salida (s)	Salidas esperadas de los procesos y subprocesos (productos). Documentos, registros digital o físico.
Registros	Identificación de registros, mantener, conservar información documentada para apoyar la operación del proceso o subproceso, según lo planificado.
Indicador (es)	Determinar y aplicar criterios (incluyendo el seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño o gestión relacionados con el proceso y subproceso), necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos.
Riesgo, oportunidad y prevención	Indique los factores que podrían causar que el proceso o subproceso se desvíe de los resultados planificados, contemplarlos busca asegurar los resultados previstos, aumentar los defectos deseables y prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados; contribuyendo a la mejora continua.
Anexos	Indicar diagrama de flujo de acuerdo con las actividades secuenciales definidas en el proceso o procedimiento. En este apartado pueden colocarse también formularios, instructivos, normas, lineamientos y/o reglamentos, entre otros.

CAPÍTULO VI

De la revisión, aprobación de procesos y manual de procedimiento

Artículo N° 10. Para la revisión y aprobación de la información documentada, serán considerados los niveles de responsabilidad en las unidades y dirección, el cual se detalla en la ficha de caracterización de proceso y estructura del manual de procedimiento.

Elaborado por	Persona encargada en elaborar y actualizar la información documentada.
Revisado por	Jefe o supervisor quién elabora o actualiza la información documentada. Realiza la primera revisión de la información, es quién se encargará de dar el visto bueno antes de enviar a la Dirección de Planificación para su revisión.
Aprobado por	Máxima autoridad (dirección / decanato) responsable en aprobar la información documentada.
Revisado por	Jefe del Departamento de Evaluación y Calidad Institucional o director (a) de Planificación el cual será el responsable de realizar la segunda revisión de la información documentada dando el visto bueno antes de enviar al Consejo Superior y Universitario para su aprobación.

Parágrafo 1. Se debe cumplir con lo establecido en la Normativa gestión de la información documentada, la cual describe el procedimiento para la entrega del producto (última versión) aprobada por las unidades y direcciones, mencionadas en el punto anterior, previa presentación ante el Consejo Superior y Consejo Universitario.

Parágrafo 2. Una vez aprobada la ficha de caracterización de proceso o manual de procedimiento con sus respectivas resoluciones emitidas por el Consejo Superior y Consejo Universitario, la unidad o dirección responsable del proceso debe realizar la socialización a todo el personal de la institución.

Parágrafo 3. En el caso de actualización de proceso o manual de procedimiento, ya sea por modificaciones, reajustes o eliminación; será la unidad o dirección la responsable de notificar a la Dirección de Planificación con la finalidad de realizar las actualizaciones correspondientes en base a lo establecido en la Normativa para la Gestión de la Información Documentada.

CAPÍTULO VII

Del glosario de términos

Artículo N° 11. Se definen los siguientes términos, tomados de las normas ISO 9000:2015/ISO 9001:2015/ ISO 21001:2018

1. **Actividad:** tarea, cuyo conjunto normalmente se agrupa en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia de actividades genera como resultado un subproceso o un proceso.
2. **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.
3. **Ambiente de Trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
4. **BPMN:** representa las siglas en inglés de “Business, Process Model and Notation”; es una marca registrada del Object Management Group, representa al estándar internacional de “Notación para el Modelado de Procesos de Negocio”, y responde a la representación visual o gráfica para modelar procesos. Jalisco (2014).
5. **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
6. **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
7. **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
8. **Manual:** documento que está conformado por un conjunto de procedimientos, así como también puede contener políticas, una descripción de la gestión que se realiza en una determinada área.
9. **Manual de la calidad:** es el documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización haciendo referencia al resto de la información documentada que permite dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001.
10. **Macroproceso:** son todas las actividades que abarcan operaciones ejecutadas por más de un departamento o área funcional dentro de la organización. Estos también son llamados procesos interfuncionales.
11. **Normalización:** proceso que establece la formulación, publicación y puesta en uso de normas y reglas que proporcionan soluciones de aplicación repetitiva a problemas actuales o potenciales.
12. **Entradas:** comprende los insumos, documentos, impresos o electrónicos que serán procesados y a los cuales se le agregará valor al final del mismo. pueden ser servicios, equipos, productos, directrices, políticas, informes, sugerencias, quejas, etc.
Ejemplo:

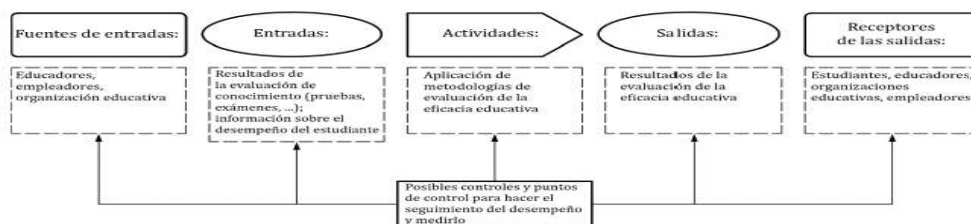


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso (evaluación del proceso de eficacia educativa)

Fuente: ISO 21001:2018 Organizaciones educativas-sistemas de gestión para organizaciones educativas-requisitos.

13. **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
14. **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
15. **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
16. **Equipo Interdisciplinario:** es un grupo permanente o temporal de personas con distintos niveles y tipos de experiencia que trabajan juntas para lograr un objetivo común.
17. **Formularios y plantillas:** son todos los documentos preestablecidos por las unidades organizativas para recoger o mantener información documentada sobre cualquier actividad específica.
18. **Ficha de caracterización de proceso:** se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.
19. **Gestión por proceso:** se basa en la idea fundamental para operar de manera eficaz las organizaciones tienen que identificar y gestionar de manera óptima los numerosos procesos que la forman, que están interrelacionados entre sí y que interactúan los unos sobre los otros. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se ejecutan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos, es lo que se conoce como **enfoque basado en procesos** (ISO 9001:2015).
20. **Hacer:** implementar lo planificado. La institución debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento, y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y tener claro lo que se necesita obtener de los proveedores externos.
21. **Indicador:** es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o nivel de logro de una actividad que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

22. **Instructivos de Trabajo:** se refiere a todos los documentos en donde se definen las instrucciones generales para llevar a cabo una actividad.
23. **Información Documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
24. **Salida:** Resultado de un proceso.
25. **Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
26. **Sistema de Gestión (SG):** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
 - Nota 1 a la entrada:** *Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas.*
 - Nota 2 a la entrada:** *Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación y la operación.*
 - Nota 3 a la entrada:** *El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.*
27. **Subproceso:** son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro del mismo proceso.
28. **Planificar:** consiste en establecer los objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y las políticas de la organización e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
29. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
30. **Proceso estratégico:** son aquellos que dirigen la compañía, es decir, identifican el norte de la organización empleando como herramientas la planificación estratégica, el control de gestión y el seguimiento de objetivos para la toma de decisiones.
31. **Proceso medular:** son aquellos que combinan y transforman recursos para la obtención del producto y prestar el servicio para la satisfacción del cliente.
32. **Proceso de apoyo:** son los que proporcionan los recursos humanos, económicos, tecnológicos y logísticos necesarios por los demás procesos para la obtención del producto y la prestación del servicio.
33. **Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
34. **Procedimiento:** forma específica de llevar a cabo una actividad, un proceso o subproceso.
35. **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
36. **Requisito de la calidad:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
37. **Requisito legal:** requisito obligatorio específico por un órgano legislativo.

- 38. **Requisito reglamentario:** requisito obligatorio específico por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- 39. **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- 40. **Objetivo:** Resultado a lograr.
- 41. **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- 42. **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

CAPITULO VIII

Disposiciones Transitorias

Artículo N° 22. Lo no previsto en esta norma, podrá ser analizado por la Dirección de Planificación, aprobado por Consejo Superior y Consejo Universitario

Artículo N° 23. La Dirección de Planificación creará los lineamientos que consideren necesarios para operativizar este compendio de normativas, los mismos serán presentados ante las instancias respectivas para su consideración, aprobación y difusión.

Artículo N° 24. Esta normativa sustituye a cualquiera que abarque el objeto y alcance de la misma que haya sido avalada en fechas o periodos anteriores, y su vigencia inicia a partir de su aprobación por el Consejo Superior y Consejo Universitario.

Dado, firmado y sellado a los veintiocho días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro.



The image shows three elements: on the left, a handwritten signature in blue ink above the printed name "Prof. Juan Pedro Pereira Medina" and the title "Rector"; in the center, a circular blue ink seal of the "CONSEJO UNIVERSITARIO" of the "UNIVERSIDAD YACAMBÚ" with the text "REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA" and "SOCIEDAD CIVIL UNIVERSIDAD YACAMBÚ" around the perimeter; on the right, a handwritten signature in blue ink above the printed name "Prof. Mario Antonio Garrido Herrera" and the title "Secretario General".