



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-VAC-CDE

MAYO 2019

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-016-234-XII-2019

El Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, actuando en Sesión Ordinaria N° CUO-016-2019 de fecha 11 de diciembre de 2019, con fundamento en el artículo 14 numeral 32 del Reglamento General de la UMC, en concordancia con los artículos 24 y 26, numerales 20 y 21 de la Ley de Universidades, resolvió aprobar el Manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.

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



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pag.: 3/8

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 Desarrollo Estudiantil, Cambio: 00, de fecha: 14/05/2019.

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			
T.S.U Raquel Gil	Coordinadora de Desarrollo Estudiantil				
Dr. Martin Barrios	Médico Jefe				
Lic. Miosotty Meneses	Trabajadora Social Jefe				
T.S.U Linyín Maita	Asistente Administrativo				
T.S.U Lesly Bastardo	Asistente Administrativo				
Psic. Ivonne García	Psicóloga				
Soc. Francys García	Orientadora				
Lic. Carola Guzmán	Jefa de Unidad Nutricional				
REVISIÓN DE CONTENIDO					
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	1RA REVISIÓN		2DA REVISIÓN	
		FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
Cap. / Alt. Edgar Rodríguez Alemán	Vicerrector Académico	24-06-2019		04/12/2019	
REVISIÓN DE ASPECTOS LEGALES					
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	1RA REVISIÓN		2DA REVISIÓN	
		FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
Abg. Richard Machado	Coordinador General de Consultoría	21-06-19		04/12/19	
REVISIÓN DE ESTRUCTURA					
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	1RA REVISIÓN		2DA REVISIÓN	
		FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
Lic. Elena Angarita	Coordinadora de Gestión de la Calidad	28/06/2019		05/12/2019	

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 4/8
ÍNDICE		

	pp.
Aprobación del Manual	
Acta de Revisión	3/8
Introducción	6/8
Normas Generales para el Uso del Manual	7/8
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	
Preliminares	
Objetivo	1/52
Alcance	1/52
Marco Institucional	
Antecedentes	2/52
Misión	3/52
Visión	3/52
Objetivo	3/52
Funciones	4/52
Organigrama Estructural del Vicerrectorado Académico	12/52
Organigrama Estructural de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil	12/52
Organigrama de Posición de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil	15/52
Descripción de Cargos	15/52
Registro de Cambios	52/52
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
Preliminares	
Introducción	1/2
Objetivo	1/2

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 5/8
ÍNDICE		

Alcance	2/2
Responsable	2/2
Registro de Cambios	2/2
Proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil	1/8
Procedimiento Programa de Beneficios Socioeconómicos	1/9
Instrucción de Trabajo Gestión de Enlace con la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES)	1/12
Procedimiento Asesoría Psicológica y Orientación Académica	1/12
Procedimiento Servicio de Comedor	1/5
Procedimiento Atención Médica y Fisioterapéutica	1/7
Procedimiento Gestión de la Evaluación Médica del Aspirante/ Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático	1/9
Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	1/6



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 6/8

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 Desarrollo Estudiantil 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 Desarrollo Estudiantil, 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 ser el caso, 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 DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 7/8
NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL		

1. El manual debe estar a disposición de todo el personal que labora en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil adscrita al subsistema Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).
2. Este manual está dividido por secciones con el fin de hacer más fácil su actualización.
3. El manual se encuentra organizado 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 Desarrollo Estudiantil como del proceso, de los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecutan.
4. En la aplicación del presente manual, el responsable de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil velará por el desarrollo, supervisión y cumplimiento de las actividades, procedimientos e instrucciones de trabajo aquí descritos.
5. Los usuarios del manual deberán comunicar al responsable de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil 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.
6. Este manual solamente podrá ser modificado por el responsable de la dependencia, en este sentido deberá enviar a la Coordinación de Gestión de la Calidad memorando, en formato físico, en conjunto con las sugerencias, modificaciones o cambios realizados, en formato digital.
7. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas del Vicerrectorado Académico 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 DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 8/8
NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL		

8. 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.
9. 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.
10. Este manual estará disponible en formato digital en la página www.umc.edu.ve de la Universidad, con el objeto de que cualquier dependencia, que así lo requiera, pueda tener acceso al mismo.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO
ESTUDIANTIL
(MAN-ORG-VAC-CDE)**

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

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 1/52
PRELIMINARES		

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 Desarrollo Estudiantil, adscrita al Vicerrectorado Académico.

Este instrumento permite establecer una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, 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 (UMC).

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 Desarrollo Estudiantil y a las unidades adscritas: unidad de administración, unidad de nutrición, unidad de beneficios socioeconómicos, unidad de orientación psicológica y unidad de servicio médico.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 2/52
MARCO INSTITUCIONAL		

ANTECEDENTES

La Coordinación de Desarrollo Estudiantil, nace en Mayo del 2001, conjuntamente con la Comisión Salud FAMES, siendo esta última una Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Asistencial para los Estudiantes de Educación Universitaria.

La Coordinación de Desarrollo Estudiantil, anteriormente se encontraba adscrita a la Coordinación General Académica del Vicerrectorado Académico, enmarcada en la Base Legal que crea a la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), la cual se fundamenta en el Decreto Presidencial, N° 899, el siete (07) de Julio del 2000, a través de la Gaceta Oficial N° 36.988, y se basa para su funcionamiento en los siguientes fundamentos legales:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica de Educación.
- Ley de Universidades.
- Políticas para la Educación Universitaria.
- Reglamento de Beneficios Socio-Económicos para Estudiantes de pregrado de la UMC.

Así pues, la Coordinación de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Marítima del Caribe, se encuentra centrada en la protección social al estudiante en su proceso de formación integral, enfatizando en programas y servicios dirigidos a los aspectos relevantes como son lo socioeconómico, orientación personal, asistencial, la promoción de la Salud, así como en otros aspectos de la naturaleza pluridimensional del ser humano.

Recientemente 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-



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/52

MARCO INSTITUCIONAL

2014 aprueba el organigrama estructural de la UMC y allí la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, queda directamente adscrita al Vicerrectorado Académico, con cuatro unidades adscritas, la Unidad de Administración, Unidad de Nutrición, Unidad de Beneficios Socioeconómicos, Unidad de Orientación Psicológica.

Luego, se aprueba en Consejo Universitario mediante providencia N° CUO-010-133-VI-2018 emitida mediante sesión ordinaria N° CUO-010-2018 de fecha 14 de junio de 2018, la incorporación de la Unidad de Servicio Médico a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.

MISIÓN:

Contribuir al desarrollo integral del Estudiante mediante acciones preventivas y asistenciales, así como administrar todos los servicios y programas destinados a ofrecer a los estudiantes equidad social a fin de garantizar su prosecución académica.

VISIÓN:

Ser una Coordinación líder en la protección al estudiante, por contribuir en la atención de la población estudiantil demandante en las áreas socioeconómicas, orientación y prevención, proporcionando herramientas para su crecimiento continuo, todo esto bajo la proyección de integralidad y su correspondencia con el desarrollo estudiantil.

OBJETIVO:

Administrar los programas y servicios dirigidos a los aspectos relevantes como lo socioeconómico, orientación personal, asistencial, promoción de la salud, así como en otros aspectos de la naturaleza pluridimensional del ser humano dirigidos a la población estudiantil con la finalidad de contribuir en su formación como profesional garantizando la protección social y prosecución académica.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 4/52
MARCO INSTITUCIONAL		

FUNCIONES:

1. proyecta los planes y programas que se ofrecen a los estudiantes dentro de la dependencia.
2. difunde los planes y programas que se ofrecen a los estudiantes.
3. analiza y evalúa informes estadísticos mensuales y los informes periódicos de los servicios prestados por la Coordinación a fin de dar seguimiento y lograr la mejora continua.
4. coordina las actividades necesarias para brindar los servicios socio-económicos, servicio de orientación y asistencia personal a los estudiantes de la UMC.
5. desarrolla programas de protección a la salud del estudiante UMC conjuntamente con la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES).
6. establece las políticas a seguir en los diferentes programas que se desarrollan en la Coordinación.
7. establece contacto con instituciones públicas y privadas en busca de soluciones de problemas a estudiantes en casos especiales.
8. supervisa el cumplimiento de la programación anual de la Coordinación.
9. verifica y supervisa la aplicación de las medidas necesarias para dar respuesta a las necesidades exigidas en el mejoramiento continuo de nuestro producto.
10. difunde intra-institucional las políticas, objetivos y programas de atención al estudiante.
11. promueve y fomenta la formación y actualización del personal adscrito a la Coordinación.
12. supervisa y chequea las actividades y/o funciones que ejercen el personal de la Coordinación.
13. participa en conjunto con las escuelas en la planificación y acciones preventivas – educativas – asistenciales dirigidas a la población estudiantil.
14. investiga las características socioeconómicas, estratificación social, causas de deserción, bajo rendimiento, procedencia, que permitan el replantear los programas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 5/52
MARCO INSTITUCIONAL		

15. Brinda atención psico-social orientada a la prevención que permita el diagnóstico, tratamiento de situaciones personales y sociales que afecten la prosecución académica.
16. Mantiene relaciones con la comisión permanente de directores de desarrollo estudiantil, a nivel regional y nacional.
17. Lleva el control de morbilidad de todos los pacientes que se evalúan en la Unidad de Servicio Médico.
18. Realiza triaje a la hora de la atención médica basados en las emergencias, consultas, curas y evaluaciones de pre-empleo o fichas médicas de los estudiantes.
19. Verifica los reposos médicos, provenientes de otros organismos asistenciales.
20. Realiza informes médicos, récipes, órdenes de exámenes de laboratorios e indicaciones de acuerdo a la patología que presente el paciente.
21. Genera informes trimestrales basados en la morbilidad diaria.
22. Presta servicio a toda la comunidad UMCista (Estudiantes, Personal Académico, Administrativo, Obrero, y Jubilado).
23. Elabora y suministra al Vicerrector Académico y al Responsable del Proyecto el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
24. Elabora y suministra al Vicerrector Académico y al Responsable del Proyecto el Informe de Gestión trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
25. Elabora y actualiza el manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
26. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
27. Las demás que le señalen las Leyes, Reglamentos y disposiciones de las Autoridades competentes.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO:

Coordinar las actividades técnicas y administrativas de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, planificando y estableciendo los lineamientos a seguir en la ejecución de los

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 6/52
MARCO INSTITUCIONAL		

diferentes programas del área y supervisando su desarrollo a fin de cumplir con una administración efectiva de los servicios que se prestan al estudiantado.

FUNCIONES:

1. Desarrolla mecanismos para optimizar los procedimientos de la coordinación.
2. Evalúa el desempeño y el desarrollo integral del personal que labora en la unidad.
3. Evalúa en conjunto con el personal responsable de la ejecución, el desarrollo de los planes y proyectos que deriven de ello.
4. Propicia relaciones armónicas con las dependencias de la universidad para garantizar el intercambio de información de manera que contribuya a optimizar la prestación del servicio.
5. Orienta al personal en materia de seguridad laboral y alerta sobre los riesgos y peligros inherentes a las actividades que realiza.
6. Coordina, ejecuta y evalúa la elaboración del anteproyecto y proyecto de presupuesto de la coordinación.
7. Elabora y suministra al Coordinador de Desarrollo Estudiantil, el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación.
8. Elabora y suministra al Coordinador, el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
9. Asigna, dirige e inspecciona las actividades a ejecutar de acuerdo a lo establecido en el Plan Operativo Anual (POA).
10. Efectúa los compromisos presupuestarios y maneja la disponibilidad.
11. Racionaliza el uso de los recursos humanos y materiales, contribuyendo en gran medida a desarrollar una gestión administrativa, eficaz y eficiente.
12. Gestiona ante la Coordinación de Compras tanto la contratación de servicios, como la adquisición de equipos y materiales que se requieran para ejecutar las labores.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 7/52

MARCO INSTITUCIONAL

13. Realiza el informe de gestión utilizando como sustento los indicadores para determinar el grado de eficacia, eficiencia y efectividad lograda.
14. Participa en la elaboración, revisión y actualización de las normas, procedimientos e instrucción de trabajo; de acuerdo a las necesidades de la Coordinación.
15. Cumple las normas y procedimientos establecidos en el manual de la Coordinación.
16. Cumple y hace cumplir las estipulaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.
17. Promueve y asegura las condiciones de trabajos adecuadas creando un clima de armonía laboral.
18. Asesora a la dependencia que lo requiera en el área de su competencia.
19. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la institución.

UNIDAD DE NUTRICIÓN

OBJETIVO:

Brindar servicios de alimentación y nutrición que satisfagan las necesidades de la comunidad universitaria, ofreciendo menús que cumplan con los requerimientos nutricionales de los beneficiarios, preparados y servidos según las normas oficiales vigentes, en materia del manejo higiénico de los alimentos y procurando la sustentabilidad en sus procesos de producción y servicio.

FUNCIONES:

1. Planifica, coordina y controla las acciones necesarias para garantizar el normal funcionamiento de los servicios de alimentación de la Universidad (comedor).
2. Dirige acciones para evaluar el comportamiento de la demanda de uso del servicio de alimentación.
3. Planifica y coordina el adiestramiento del personal que atiende el servicio de alimentación.
4. Atiende las sugerencias y reclamos de la comunidad universitaria relacionados con el servicio de alimentación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 8/52
MARCO INSTITUCIONAL		

5. Establece los criterios y bases para la selección y/o contrataciones públicas del servicio de alimentación o adquisición de equipos de comedor.
6. Participa en los procesos de contrataciones públicas en su área de competencia.
7. Propone cláusulas de los contratos del servicio de alimentación.
8. Vela por el cumplimiento de los contratos de las empresas encargadas de la administración del comedor universitario y otros servicios de alimentación que funcionan en la Universidad.
9. Propone ideas innovadoras en cuanto a la infraestructura y equipamiento del servicio de comedor.
10. Asesora a la comunidad universitaria y entes externos que participan en proyectos y programas académicos o de índole administrativa, relacionados con los servicio de alimentación.
11. Elabora el Plan Operativo Anual (POA) para el servicio de alimentación.
12. Elabora el Informe de Gestión trimestral para el servicio de alimentación.
13. Asesora a las dependencias de la Universidad en el área de su competencia.
14. Participa en la selección del personal de la unidad.
15. Mantiene un ambiente de trabajo que genere satisfacción a su personal en el desempeño de sus actividades dentro de la unidad.
16. Las demás que señalen las leyes y los reglamentos.
17. Cualquier otra función que le asigne el Coordinador de Desarrollo Estudiantil, en el área de su competencia.

UNIDAD DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

OBJETIVO:

Supervisar los planes y programas de trabajo social, planificando, dirigiendo, diseñando y promoviendo el desarrollo de estudios de investigación sobre el área, a fin de lograr y mantener el bienestar socio-económico de la comunidad universitaria.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 9/52
MARCO INSTITUCIONAL		

FUNCIONES:

1. Participa en investigaciones diagnósticas en el área socio-económica de los estudiantes.
2. Elabora entrevistas focalizadas a los estudiantes.
3. Participa en el desarrollo de programas socioeconómicos.
4. Entrevista y orienta a los estudiantes en relación a los planes de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
5. Elabora planes de visitas institucionales y domiciliarias cuando lo requiera la situación individual-familiar.
6. Participa en el estudio de casos para el otorgamiento y renovación de beneficios sociales.
7. Diseña y dicta charlas educativas y de formación.
8. Atiende situaciones individuales provenientes de otros servicios.
9. Promueve y supervisa campañas de acción social.
10. Coordina la comisión de becas o ayudas socio-económicas.
11. Propone objetivos relacionados con el Desarrollo Estudiantil.
12. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.
13. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil en su área de competencia.
14. Suministra información al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore al Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo en el desempeño de las metas planificadas.
15. Articula con otras instituciones que estén vinculadas al Desarrollo Estudiantil.

UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO:

Promover actividades dirigidas hacia la atención integral del estudiante, para la solución de sus dificultades en las áreas: personal, social, familiar, académica, vocacional, a fin de



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 10/52

MARCO INSTITUCIONAL

contribuir con su crecimiento, desarrollo, bienestar, adaptación al medio universitario y con su prosecución académica.

FUNCIONES:

1. Planifica y coordina las actividades y programas dirigidos hacia la atención integral del estudiante, en su proceso de crecimiento y desarrollo personal y profesional.
2. Orienta en forma individual y/o grupal a los estudiantes que requieran del servicio de orientación psicológica y académica, de acuerdo a sus necesidades y problemáticas planteadas.
3. Diseña e implementa estrategias de acompañamiento y seguimiento, con el fin de promover la permanencia eficaz y armónica del estudiante.
4. Realiza el seguimiento al desempeño académico, las dificultades o riesgos que encuentran los estudiantes en el transcurso de la carrera.
5. Coordina las acciones de orientación vocacional y profesional, diagnosticando e identificando intereses, aptitudes, habilidades, expectativas personales y académicas de los estudiantes.
6. Planifica, organiza y desarrolla talleres y charlas en las áreas de desarrollo personal, social, académico, educativo y cultural.
7. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil en el área de su competencia.
8. Participa en la elaboración del Informe de Gestión Trimestral en el área de su competencia.

UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO

OBJETIVO:

Ofrecer a la comunidad universitaria la atención médica ambulatoria y realizar seguimiento a los reposos médicos de los trabajadores.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 11/52
MARCO INSTITUCIONAL		

FUNCIONES:

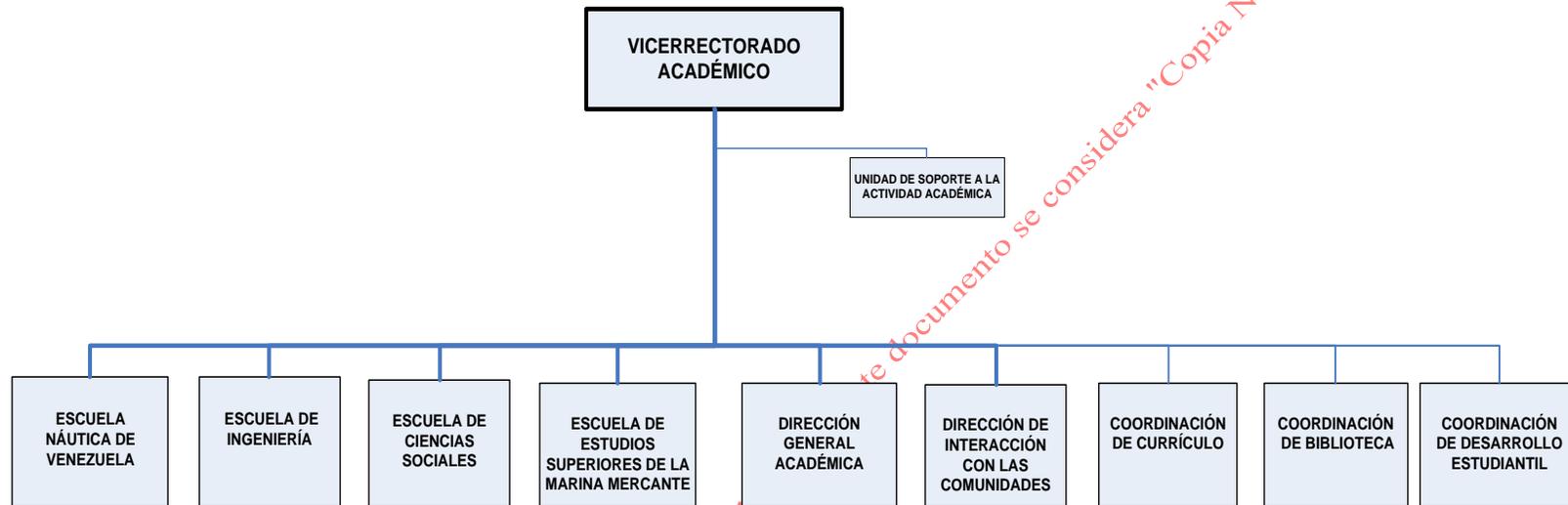
1. Ejecuta y controla los programas de asistencia médica al personal de la Universidad.
2. Presta atención médica primaria.
3. Realiza seguimiento de las enfermedades ocupacionales.
4. Verifica los resultados de los exámenes pre-empleo.
5. Verifica la validación de los reposos médicos, provenientes de otros organismos asistenciales o galenos.
6. Presta servicios de primeros auxilios.
7. Atiende pacientes con patologías preexistentes.
8. Clasifica los reposos para que sean remitidos a la Coordinación de Administración de Personal y resguardados en los expedientes de los trabajadores que correspondan.
9. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil en lo que concierne a su área de competencia.
10. Participa en la elaboración de los Informes de Gestión Trimestrales en cuanto a los resultados obtenidos en su área de competencia.
11. Las demás que se le asignen dentro del área de su competencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 12/52

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO

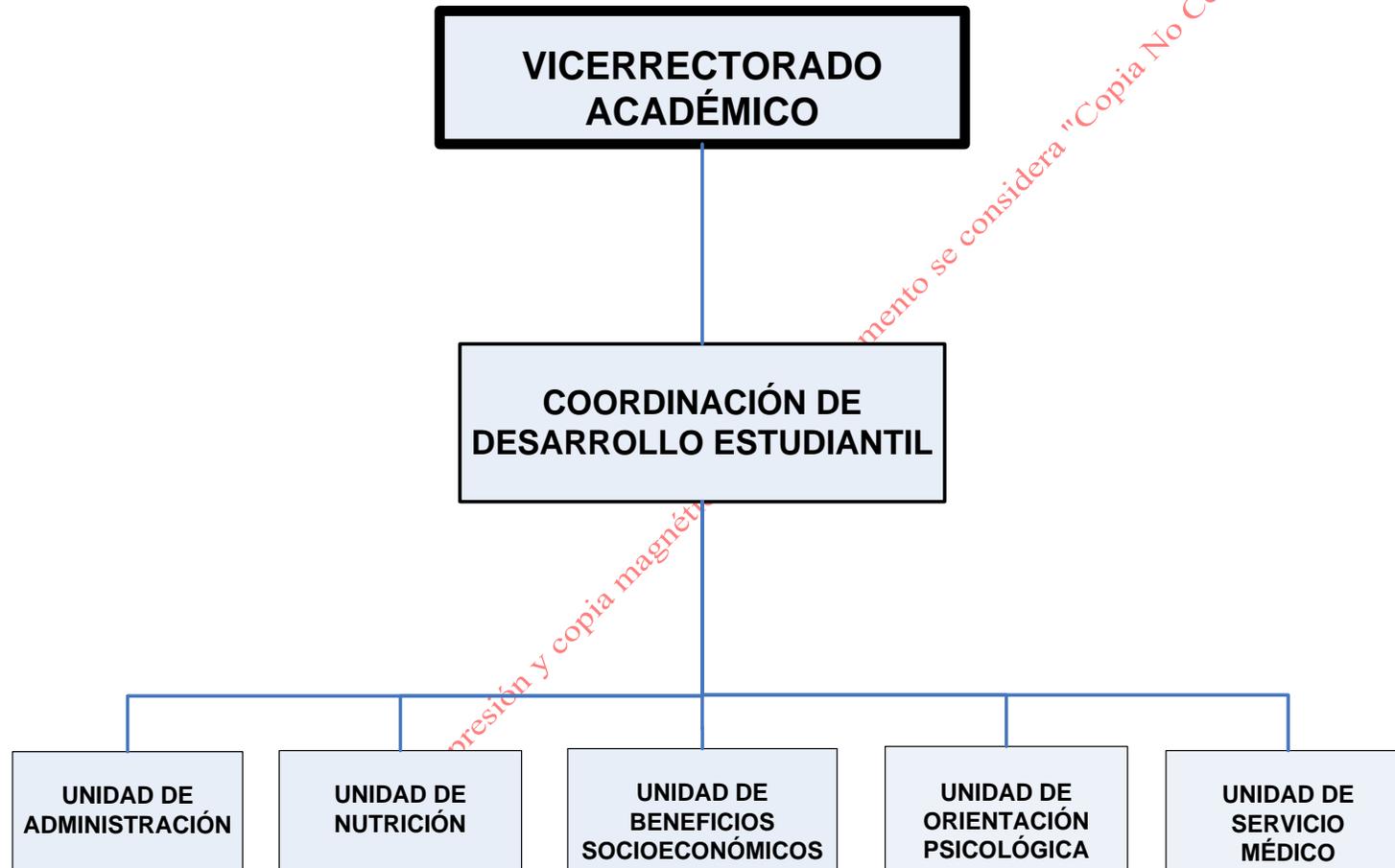




MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 13/52

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

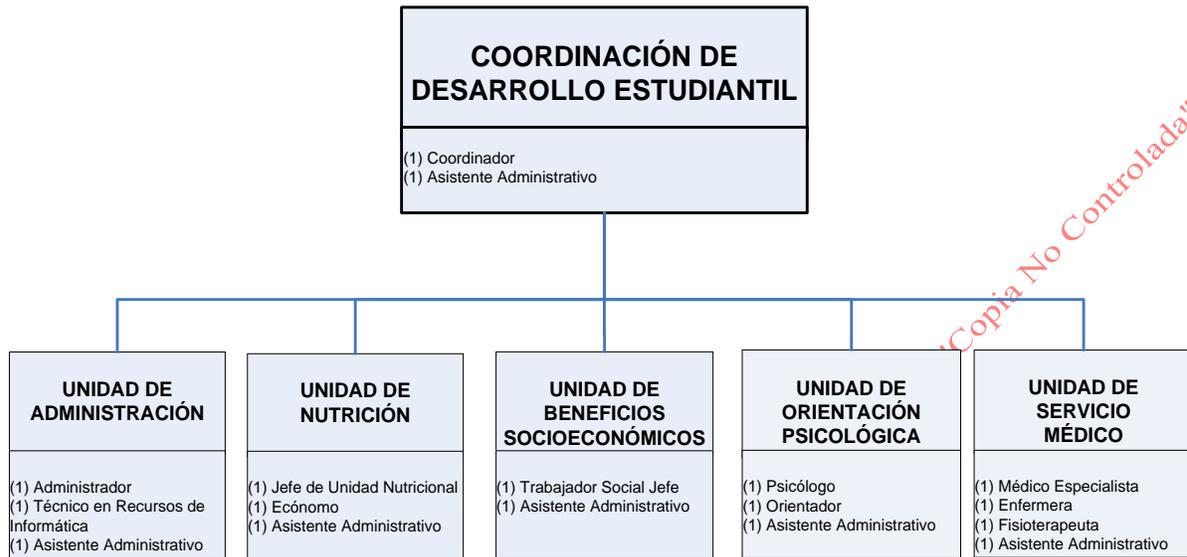




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 14/52

**ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO
ESTUDIANTIL**



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 15/52
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

CARGO: COORDINADOR DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

OBJETIVO:

Administrar los programas y servicios dirigidos a los aspectos relevantes como lo socioeconómico, orientación personal, asistencial, promoción de la salud, así como en otros aspectos de la naturaleza pluridimensional del ser humano dirigidos a la población estudiantil con la finalidad de contribuir en su formación como profesional garantizando la protección social y prosecución académica.

FUNCIONES:

1. Proyecta los planes y programas que se ofrecen a los estudiantes dentro de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
2. Difunde los planes y programas que se ofrecen a los estudiantes.
3. Analiza y evalúa informes estadísticos mensuales y los informes periódicos de los servicios prestados por la Coordinación a fin de dar seguimiento y lograr la mejora continua.
4. Coordina las actividades necesarias para brindar los servicios socio-económicos, servicio de orientación y asistencia personal a los estudiantes de la UMC.
5. Desarrolla programas de protección a la salud del estudiante UMC conjuntamente con la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES).
6. Establece las políticas a seguir en los diferentes programas que se desarrollan en la Coordinación.
7. Establece contacto con instituciones públicas y privadas en busca de soluciones de problemas a estudiantes en casos especiales.
8. Supervisa el cumplimiento de la programación anual de la Coordinación.
9. Verifica y supervisa la aplicación de las medidas necesarias para dar respuesta a las necesidades exigidas en el mejoramiento continuo de nuestro producto.
10. Difunde intra-institucional de las políticas, objetivos y programas de atención al estudiante.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 16/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

11. Promueve y fomenta la formación y actualización del personal adscrito a la Coordinación.
12. Supervisa y chequea las actividades y/o funciones que ejercen el personal de la Coordinación.
13. Participa en conjunto con las Escuelas en la planificación y acciones preventivas – educativas – asistenciales dirigidas a la población estudiantil.
14. Investiga las características socioeconómicas, estratificación social, causas de deserción, bajo rendimiento, procedencia, que permitan el replantear los programas.
15. Promueve la atención psicosocial orientada a la prevención que permita el diagnóstico, tratamiento de situaciones personales y sociales que afecten la prosecución académica.
16. Mantiene relaciones con la comisión permanente de directores de desarrollo estudiantil, a nivel regional y nacional.
17. Monitorea el control de morbilidad de todos los pacientes que se evalúan en la Unidad de Servicio Médico.
18. Promueve la realización de triaje a la hora de la atención médica basados en las emergencias, consultas, curas y evaluaciones de pre-empleo o fichas médicas de los estudiantes.
19. Solicita a la Unidad de Servicio Médico los informes trimestrales basados en la morbilidad diaria.
20. Promueve la prestación del servicio médico a toda la comunidad UMCista (Estudiantes, Personal Académico, Administrativo, Obrero, y Jubilado).
21. 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.
22. Determina las especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
23. Determina las especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 17/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

24. Identifica y evalúa los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
25. Garantiza el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y el cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
26. Verifica el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
27. Comunica al personal bajo su adscripción, las funciones inherentes al cargo que desempeñará.
28. Supervisa el cumplimiento de las funciones del equipo de trabajo adscrito a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
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 Desarrollo Estudiantil 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 Coordinación de Desarrollo Estudiantil, de conformidad al perfil establecido en el Registro de Información de Cargos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (RICUMC).
31. Realiza encuestas para determinar la percepción del cliente, analizando y evaluando los datos y con base en los resultados toma decisiones que permitan lograr la mejora continua del servicio ofrecido.
32. Procesa las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
33. Tramita las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 18/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

34. Elabora el inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil y solicita a la Coordinación de Bienes Nacionales la verificación del registro.
35. Garantiza la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
36. Determina los indicadores que implementará para medir el desempeño de la gestión realizada en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil en correspondencia al proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta.
37. Realiza el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, con la finalidad de planificar los objetivos y las metas que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal.
38. Realiza el seguimiento de los objetivos y las metas planificadas mediante el Informe de Gestión trimestral.
39. 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.
40. Promueve la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrece.
41. Suministra al Vicerrector Académico el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
42. Suministra al Vicerrector Académico el Informe de Gestión de la Coordinación de Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
43. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la universidad en concordancia con la normativa que rige la materia.
44. Realiza la evaluación de desempeño del personal bajo su responsabilidad.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 19/52
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

OBJETIVO:

Asiste al Coordinador en el desarrollo de los procedimientos administrativos de la dependencia, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, a fin de dar cumplimiento al proceso.

FUNCIONES:

1. Realiza requisición de bienes, servicios y materiales de oficina para la dependencia.
2. Redacta y transcribe memorando, comunicaciones internas o externas y documentos diversos.
3. Recopila, clasifica y analiza información.
4. Atiende e informa al público en general.
5. Archiva y lleva el control de los documentos y registros de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
6. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
8. 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 Desarrollo Estudiantil.
9. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
10. 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.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 20/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

11. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
12. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
13. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
14. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
15. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
16. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
17. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
18. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
19. 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.
20. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
21. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 21/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

22. Mantiene informado al supervisor inmediato sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
23. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la universidad en concordancia con la normativa que rige la materia.
24. Ejecuta cualquier otra función que le sea asignada por el Coordinador de Desarrollo Estudiantil.

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



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 22/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO:

Coordinar actividades técnicas y administrativas del área de servicios estudiantiles en una extensión, sectorial o núcleo de la Institución, planificando y estableciendo los lineamientos a seguir en la ejecución de los diferentes programas del área y supervisando su desarrollo a fin de cumplir con una administración efectiva de los servicios que se prestan al estudiantado.

FUNCIONES:

1. Administra y custodia las actividades generadoras de ingresos propios, tales como comedor estudiantil y otros servicios.
2. Autoriza las órdenes de pago correspondientes a los egresos por concepto de servicios socio-económicos.
3. Coordina las actividades administrativas de los servicios médico-odontológicos, servicios socio-económicos, servicio jurídico y servicio de orientación y asistencia personal.
4. Planifica y ejecuta actividades extra-académicas en función de la ocupación del tiempo libre de los estudiantes.
5. Planifica los planes y programas que se ofrecen a los estudiantes dentro de la dependencia.
6. Difunde los planes y programas que se ofrecen a los estudiantes.
7. Elabora normas y reglamentos de uso e higiene de los diferentes servicios que presta la dependencia, tales como: comedor, servicio jurídico, asesoría académica y personal entre otros.
8. Autoriza el pago de becas.
9. Coordina la dotación de materiales de oficina de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
10. Convoca y coordina reuniones para los planes a ejecutarse en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
11. Vela por el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad del comedor universitario y de los demás servicios.
12. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 23/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

13. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
14. 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 Desarrollo Estudiantil.
15. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
16. 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.
17. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
18. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
19. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
20. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
21. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
22. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 24/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

23. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
24. 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.
25. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
26. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
27. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la universidad en concordancia con la normativa que rige la materia.
28. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
29. Ejecuta cualquier otra función que le sea asignada por el Coordinador de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 25/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: TRABAJADOR SOCIAL JEFE

OBJETIVO:

Supervisar los planes y programas de trabajo social, planificando, dirigiendo, diseñando y promoviendo el desarrollo de estudios de investigación sobre el área, a fin de lograr y mantener el bienestar socio-económico de la comunidad universitaria.

FUNCIONES:

1. Dirige, coordina, supervisa y evalúa las actividades del personal a su cargo.
2. Planifica, coordina, dirige y supervisa los planes y programas de bienestar social.
3. Supervisa la realización de estudios de investigación y diagnósticos socio-económicos de los estudiantes.
4. Supervisa y aprueba las órdenes de pago y asignaciones preferenciales de los beneficiarios.
5. Asesora técnicamente en el área de su competencia.
6. Establece normas y procedimientos para el desarrollo de los programas socio-económicos.
7. Entrevista y orienta a los estudiantes en relación a los planes de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
8. Elabora planes de visitas domiciliarias e institucionales.
9. Participa en el estudio de casos para el otorgamiento y renovación de beneficios sociales.
10. Dicta charlas educativas y de formación.
11. Atiende casos especiales referidos por otros servicios.
12. Participa en estudio y análisis de problemas que afectan a determinados sectores de la Institución.
13. Coordina el apoyo logístico de eventos especiales.
14. Planifica y realiza diferentes actividades necesarias para las reuniones técnicas.
15. Promueve y supervisa campañas de acción social.
16. Coordina la comisión de becas o ayudas socio-económicas.
17. Analiza y evalúa informes técnicos y administrativos.
18. Propone políticas y objetivos relacionados con el desarrollo estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 26/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

19. Supervisa, evalúa y orienta las actividades desarrolladas en los programas.
20. Participa en diversas comisiones del área.
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 Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
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 Desarrollo Estudiantil.
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 Desarrollo Estudiantil.
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 Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
27. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
28. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
29. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
30. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
31. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 27/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

32. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
33. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
34. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil. el desempeño de las metas planificadas.
35. 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.
36. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
37. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	MAN-ORG-VAC-CDE Fecha: 14/05/2019 Cambio: 00 Pág.: 28/52
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

CARGO: JEFE DE UNIDAD NUTRICIONAL

OBJETIVO:

Coordinar las actividades técnicas y administrativas de las unidades nutricionales de la Universidad, planificando y estudiando el contenido nutricional del menú, determinando el número de platos a elaborar, gestionando la compra y/o adquisición de los insumos, a fin de brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios, tanto en el contenido nutricional de la comida como en la calidad de la misma.

FUNCIONES:

1. Dirige y coordina las actividades técnicas y administrativas del comedor.
2. Elabora el menú semanal de acuerdo a los insumos materiales (alimentos) disponibles. Realiza ajustes en la planificación semanal de la comida por cualquier evento extraordinario que se presente en la Universidad (congresos, convenciones, entre otros).
3. Supervisa el levantamiento de inventario en la despensa y vela por que se mantengan los insumos dentro de los niveles que asegure la operatividad diaria del comedor.
4. Vela por que los insumos entregados al jefe de cocina cumplan con los requisitos de calidad y cantidad establecidos.
5. Supervisa la calidad y cantidad de los insumos entregados al jefe de cocina y aplica los correctivos necesarios en caso de detectar irregularidades.
6. Vela por que se cumplan las normas de higiene y salubridad en el comedor.
7. Coordina conjuntamente con el proveedor del servicio de comedor el cumplimiento de la cantidad de platos a servir de conformidad a lo establecido en la Universidad y aprobado por el Ministerio de adscripción.
8. Supervisa la calidad y cantidad de comida preparada en el comedor.
9. Coordina y supervisa la entrega diaria de tickets de acceso al servicio del comedor.
10. Coordina el envío de la remesa de dinero a la Unidad de Administración, por concepto de venta de tickets.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 29/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

11. Auspicia y coordina con el Ministerio de adscripción, previa autorización del Coordinador, con la finalidad de obtener ingresos para la unidad.
12. Reporta ante la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, cualquier irregularidad o desperfecto en las instalaciones y/o en maquinarias y equipos a fin de que tomen las medidas correctivas necesarias.
13. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
14. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
15. 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 Desarrollo Estudiantil.
16. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
17. 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.
18. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
19. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil
20. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
21. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 30/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

22. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
23. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
24. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
25. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
26. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
27. 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.
28. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
29. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen.
30. Mantiene informado al Coordinador de Desarrollo Estudiantil de las actividades realizadas en la unidad.
31. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la universidad en concordancia con la normativa que rige la materia.
32. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
33. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
34. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 31/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ECÓNOMO

OBJETIVO:

Apoyar los procesos administrativos y operativos de los comedores, inspeccionando las instalaciones y suministrando los insumos requeridos, a fin de ofrecer un buen servicio alimenticio en la organización.

FUNCIONES:

1. Selecciona y adquiere los insumos necesarios en la preparación de menús.
2. Inspecciona y evalúa las condiciones físicas del comedor.
3. Lleva el registro y control de víveres y materiales utilizados en el servicio.
4. Lleva el registro de los usuarios del comedor.
5. Administra y distribuye los alimentos.
6. Recibe, chequea y conforma los pedidos de víveres.
7. Suministra víveres al personal encargado de la cocina.
8. Hace seguimiento y evalúa la calidad del servicio.
9. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
11. 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 dependencia.
12. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
13. 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.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 32/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

14. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
15. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
16. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
17. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
18. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
19. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
20. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
21. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.
22. 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.
23. 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.
24. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
25. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
26. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 33/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

27. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
28. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
29. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 34/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: PSICÓLOGO

OBJETIVO:

Brindar atención profesional psicológica a los pacientes en los diversos campos de la psicología, evaluándolos clínicamente, diagnosticando sus problemas y suministrándoles orientación vocacional y profesional con el fin de aportarles soluciones en los campos de la psicología, evaluándolos clínicamente, diagnosticando sus problemas y suministrándoles orientación vocacional y profesional con el fin de aportarles soluciones.

FUNCIONES:

1. Planifica, coordina las actividades que se realizan en la unidad a su cargo.
2. Administra y corrige pruebas psicológicas individuales y/o de grupos.
3. Supervisa las actividades que se realizan en la unidad a su cargo.
4. Analiza y evalúa pruebas psicológicas y psicotécnicas.
5. Aplica pruebas psicotécnicas a los pacientes, evaluando sus aptitudes, intereses y aspectos de la personalidad.
6. Elabora informes de los resultados de las pruebas, diagnósticos y tratamiento a seguir.
7. Aplica psicoterapia individual y/o de grupo.
8. Suministra orientación vocacional y profesional a los usuarios.
9. Coordina la elaboración de perfiles de aptitudes en lo concerniente a orientación y selección profesional.
10. Realiza talleres técnicos para modificar conductas.
11. Participa en reuniones periódicas con el equipo de trabajo a fin de discernir sobre los problemas críticos observados en los pacientes y obtener o suministrar sugerencias de solución.
12. Participa en la planificación, desarrollo y evaluación de campañas educativas diversas.
13. Participa en la elaboración de programas de evaluación motivacional y desarrollo personal.
14. Presenta al Coordinador de Desarrollo Estudiantil informes técnicos.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 35/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

15. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
16. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
17. 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 Desarrollo Estudiantil.
18. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
19. 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.
20. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
21. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
22. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
23. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
24. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
25. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
26. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 36/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

27. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
28. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
29. 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.
30. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
31. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
32. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la Universidad.
33. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
34. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 37/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ORIENTADOR

OBJETIVO:

Asesorar técnicamente a los usuarios del servicio, evaluando las áreas cognoscitivas, a fin de diagnosticar situaciones conflictivas y suministrar orientación para la solución del problema según el caso.

FUNCIONES:

1. Orienta técnicamente en forma individual y/o grupal a los usuarios que requieran el servicio, de acuerdo a sus necesidades.
2. Planifica, organiza y desarrolla talleres, cursos y charlas en las áreas académicas, educativas, recreativas y culturales, para los usuarios.
3. Suministra orientación vocacional a los usuarios.
4. Elabora la historia clínica y matrículas por niveles.
5. Diagnostica la situación conflictiva del usuario que acude al servicio.
6. Elabora referencia para enviar al usuario al especialista, en caso que así lo amerite, con el fin de que reciba el tratamiento adecuado.
7. Evalúa estudiantes en las áreas cognoscitivas, psicomotoras y socio-emocional.
8. Elabora formatos de evaluación y material de apoyo para las actividades individuales y/o grupales.
9. Elabora recaudos administrativos del servicio de orientación (guía semanal, historia clínica, formatos de seguimientos de casos, remisiones de pacientes, matrícula, entre otros).
10. Elabora planes y cronogramas de actividades semanales, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.
11. Elabora informes técnicos, según el caso tratado.
12. Elabora proyectos de mejoramiento de la calidad humana y social del usuario del servicio.
13. Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
14. Gestiona ante instituciones privadas la asignación de recursos para las actividades programadas por la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 38/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

15. Actúa de acuerdo a los lineamientos emanados del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria Ciencia y Tecnología.
16. Lleva registro mensual de los casos atendidos por el servicio y actividades realizadas.
17. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
18. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
19. 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 Desarrollo Estudiantil.
20. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
21. 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.
22. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
23. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
24. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
25. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
26. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato. (Cuando aplique según el criterio anterior)



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 39/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

27. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
28. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
29. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
30. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
31. 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.
32. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
33. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
34. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la organización.
35. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
36. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
37. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 40/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: TÉCNICO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA

OBJETIVO:

Realizar actividades técnicas en el área de las tecnologías de información y comunicación, ejecutando las acciones correspondientes, a fin de asegurar la operatividad de los recursos y servicios informáticos en la Institución.

FUNCIONES:

1. Atiende los reportes de falla asignados por su jefe inmediato.
2. Verifica el cumplimiento de las condiciones ambientales y de energía exigidas por los recursos de informática.
3. Brinda apoyo técnico a los usuarios en el ámbito de su competencia.
4. Verifica el funcionamiento de los equipos y/o sistemas una vez subsanadas las fallas.
5. Sugiere procedimientos operativos que eviten el deterioro y/o el mal funcionamiento de los recursos y servicios de informática.
6. Realiza respaldos de información.
7. Participa en reuniones de carácter técnico, afines al área.
8. Participa en el entrenamiento a usuarios en la operación de los recursos informáticos.
9. Controla la utilización de las herramientas de trabajo.
10. Traslada equipos, herramientas y materiales al sitio que lo requiera.
11. Instala los recursos y servicios de las tecnologías de información y comunicación.
12. Mantiene los recursos y servicios de las tecnologías de información y comunicación.
13. Detecta fallas de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
14. Realiza mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos de las tecnologías de información y comunicación.
15. Verifica el funcionamiento de nuevos equipos, materiales y componentes.
16. Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los equipos, materiales y componentes recibidos.
17. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 41/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

18. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
19. 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 Desarrollo Estudiantil.
20. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
21. 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.
22. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
23. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
24. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
25. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
26. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
27. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 42/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

28. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
29. 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.
30. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
31. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
32. Mantiene en orden los equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
33. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
34. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 43/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: MÉDICO ESPECIALISTA

OBJETIVO:

Prestar servicios médicos preventivos y curativos en el área de su especialidad, atendiendo y diagnosticando a pacientes referidos, a fin de preservar el bienestar y la salud de la comunidad universitaria, de acuerdo a procedimientos de asistencia médica.

FUNCIONES:

1. Realiza consultas médicas en su especialidad a estudiantes y personal en general.
2. Diagnostica y prescribe tratamientos médicos a los pacientes.
3. Hace seguimiento a los tratamientos de los pacientes.
4. Atiende los casos de emergencia.
5. Practica exámenes médicos en su especialidad.
6. Dicta charlas y programas de medicina preventiva y curativa.
7. Asiste y participa en reuniones del área.
8. Estudia y analiza casos conjuntamente con los médicos de la misma especialidad.
9. Participa en el establecimiento de criterios y pautas para el desarrollo de proyectos en la recuperación de la salud.
10. Desarrolla historias médicas y reposos.
11. Practica curas e intervenciones de cirugía cuando amerite el caso, en su especialidad.
12. Realiza visitas médicas a pacientes hospitalizados.
13. Realiza investigaciones en su especialidad.
14. Elabora, firma y convalida certificados médicos.
15. Elabora estadísticas de casos atendidos.
16. Participa en jornadas y eventos científicos de la especialidad.
17. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
18. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 44/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

19. 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 Desarrollo Estudiantil.
20. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
21. 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.
22. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
23. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
24. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
25. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
26. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
27. Informa al Coordinador de Desarrollo Estudiantil las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
28. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
29. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 45/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

30. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
31. 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.
32. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
33. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
34. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
35. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
36. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
37. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 46/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: ENFERMERA

OBJETIVO:

Brindar un apoyo integral de salud, basado en la administración de tratamientos preventivos y curativos, según indicaciones médicas a fin de garantizar un servicio eficiente médico/asistencial a la comunidad universitaria.

FUNCIONES:

1. Recibe a los pacientes que asisten a las consultas.
2. Asiste al médico durante la consulta.
3. Aplica tratamientos preventivos y curativos, según indicaciones médicas.
4. Organizar, esterilizar y preparar equipos y materiales médico-quirúrgicos.
5. Asigna citas y lleva el registro de pacientes atendidos.
6. Elabora y lleva control de las requisiciones de materiales y equipos de trabajo.
7. Atiende y orienta al personal que solicite asistencia médica.
8. Aplica cuidados inmediatos en situaciones de emergencias.
9. Localiza en el archivo las historias médicas a los pacientes que acuden a la consulta.
10. Archivar las historias médicas de los pacientes.
11. Verificar el estado y funcionamiento de materiales y equipos del área.
12. Participa en campañas y programas de orientación y educación médica preventiva y curativa.
13. Mantiene en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.
14. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
15. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
16. 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 Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 47/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

17. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
18. 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.
19. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
20. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
21. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
22. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
23. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
24. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
25. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
26. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
27. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
28. 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.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 48/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

29. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
30. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
31. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
32. Realiza el inventario del material médico en existencia.
33. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 49/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: FISIOTERAPEUTA

OBJETIVO:

Brindar atención fisioterapéutica a la comunidad universitaria mediante la evaluación, diagnóstico y tratamiento clínico, con el fin de mejorar condiciones físicas y lograr la rehabilitación de sus lesiones.

FUNCIONES:

1. Aplica tratamientos fisioterapéuticos a pacientes referidos por médicos tratantes.
2. Brinda asistencia terapéutica y primeros auxilios a deportistas lesionados.
3. Informa a entrenadores deportivos sobre la condición del deportista en rehabilitación.
4. Lleva el control y archivo de historias clínicas de pacientes atendidos.
5. Instruye a los pacientes y familiares en los diferentes aspectos de la terapia a seguir.
6. Dictar charlas y conferencias en el área de competencia.
7. Asiste al médico tratante en la programación y realización de las actividades terapéuticas.
8. Prepara y organiza material instructivo a ser utilizado por el paciente.
9. Llevar el control de citas del paciente y tratamientos administrados.
10. Elabora informes estadísticos periódicos de las actividades realizadas.
11. Registra estadística de los casos presentados.
12. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
13. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
14. 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 Desarrollo Estudiantil.
15. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 50/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

16. 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.
17. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
18. Apoya en el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
19. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
20. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
21. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
22. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
23. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
24. Participa en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
25. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el desempeño de las metas planificadas.
26. 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.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 51/52

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

27. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
28. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
29. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
30. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-ORG-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 52/52

REGISTRO DE CAMBIOS

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14//05/2019	00

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



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO
ESTUDIANTIL**

(MAN-NYP-VAC-CDE)

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



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

MAN-NYP-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/2

PRELIMINARES

1. INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Normas y Procedimientos desarrolla los aspectos normativos legales vigentes y procedimentales que rigen a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil 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 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 Desarrollo Estudiantil radican en regular, estandarizar y documentar los procedimientos.

El Manual fue realizado por el responsable de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil 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 Desarrollo Estudiantil de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

3. ALCANCE:

Este manual abarca a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, Unidad de Administración, Unidad de Nutrición, Unidad de Beneficios Socio-económicos, Unidad de Orientación



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**

MAN-NYP-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/2

PRELIMINARES

Psicológica, Unidad de Servicio Médico y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

4. RESPONSABLE:

La responsabilidad tanto de recibir y ejecutar el otorgamiento para la renovación y asignación de las solicitudes del beneficio de becas básicas y ayudantías. Así mismo como de recibir y garantizar al estudiante los servicios de orientación psicología, comedor y servicio médicos es ejercido por el Coordinador de Desarrollo Estudiantil quien adicionalmente deberá manifestar disposición y compromiso para llevar a cabo el debido mantenimiento del presente manual.

5. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc./Pág.	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00



PROCESO DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

(PSO-VAC-CDE)

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



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos para el otorgamiento de beneficios socio-económicos a los Estudiantes de pregrado de la Universidad Marítima del Caribe (UMC), así como también propiciar la orientación psicológica, la asistencia médica hospitalaria por parte del Servicio Médico de la universidad y de la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES), además de impartir educación en materia de salud preventiva, con la finalidad de garantizar la prosecución estudiantil.

2. ALCANCE:

Este proceso aplica a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a las dependencias académicos-administrativas que en su momento se vean involucradas y a los estudiantes que cursan estudios de pregrado en las diversas carreras implementadas en la UMC.

3. RESPONSABLE:

El Coordinador de Desarrollo Estudiantil es el responsable de impartir directrices y supervisar la gestión de los equipos de trabajo de la Unidad de Administración, Unidad de Nutrición, Unidad de Beneficios Socioeconómicos, Unidad de Orientación Psicológica y la Unidad de Servicio Médico.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Coordinador, asistentes administrativos, administrador, trabajador social jefe, jefe de la unidad nutricional, ecónomo, psicólogo, orientador, técnico de recursos de informática, médico especialista, enfermera y fisioterapeuta.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos económicos para cancelación de becas básicas, ayudantías, premios al mérito y comedor.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 4.3 **MATERIALES:** Resmas de papel tamaño carta y oficio, bolígrafos negro y azul, carpetas marrón tamaño oficio, perforador, carpetas de vinil, sello redondo, sello recibido, grapadora, clic, chinchas, archivos de escritorio, resaltadores, tóner, entre otros.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, impresoras, tecnologías de la información y comunicación, entre otros.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, bibliotecas, arturitos, cartelera, entre otros.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina, agua, luz, servicio de limpieza, teléfono, servicio de transporte.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene, entre otros.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 ENTRADA:

- 5.1.1 Recibe la solicitud de los beneficios becas ayudantías, becas básicas, ayudas económicas especiales, premio al mérito estudiantil por parte del Estudiante interesado.
- 5.1.2 Recibe memorandos solicitando la asignación de Estudiantes para apoyo administrativo (beca ayudantía) por parte de las dependencias.
- 5.1.3 Recibe requerimiento de asesoría psicológica y/u orientación académica por parte de los Estudiantes.
- 5.1.4 Recibe solicitud de evaluación psicológica por reingreso, cambio de carrera, traslado de mención; por parte de la Escuela Náutica de Venezuela, Escuela de Ingeniería y Escuela de Ciencias Sociales.
- 5.1.5 Recibe por parte del Estudiante la necesidad manifiesta para su inclusión en el servicio de comedor.
- 5.1.6 Recibe por parte de la Comunidad Universitaria la necesidad manifiesta de atención médica.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

5.1.7 Recibe por parte de los Estudiantes el requerimiento de atención médica por parte de la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES).

5.1.8 Recibe por parte del Ministerio del Poder Popular de Educación Universitaria la asignación de alimentos y recursos financieros para su funcionamiento.

5.2. TRANSFORMACIÓN:

5.2.1 Evalúa en conjunto con el Vicerrector Académico la asignación de los beneficios becas ayudantías, becas básicas, ayudas económicas especiales y premio al mérito estudiantil.

5.2.2 Asigna Estudiantes de beca ayudantía para prestar apoyo administrativo a las dependencias.

5.2.3 Asesora psicológicamente y orienta académicamente a los Estudiantes.

5.2.4 Evalúa psicológicamente a los Estudiantes que solicitan reingreso, cambio de carrera, traslado de mención o que presentan dificultades personal- social o dificultades académicas.

5.2.5 Presta servicio de comedor a los Estudiantes.

5.2.6 Presta servicio médico a la Comunidad Universitaria.

5.2.7 Gestiona el enlace con la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES) para atender los requerimientos de los Estudiantes.

5.2.8 Gestiona la adquisición y preparación de los alimentos para la prestación del servicio de comedor a los Estudiantes.

5.3. SALIDA:

5.3.1 Estudiantes con asignación de becas ayudantías, becas básicas, ayudas económicas especiales y premio al mérito estudiantil.

5.3.2 Dependencias con apoyo administrativo por parte de los Estudiantes de beca ayudantía.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 5.3.3 Estudiantes con mejor conducta y/o aumento del rendimiento académico.
- 5.3.4 Evaluaciones psicológicas de los Estudiantes emitidas tanto para el reingreso, cambio de carrera, traslado de mención; como para el mejoramiento de las dificultades personal- social o académicas.
- 5.3.5 Estudiantes satisfechos con la alimentación recibida en el comedor.
- 5.3.6 Comunidad Universitaria satisfecha con la atención médica recibida.
- 5.3.7 Estudiantes satisfechos con la atención recibida por parte de la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES).

6. DEFINICIONES:

- 6.1 **Ayuda Especial:** Beneficio socioeconómico otorgado al estudiante, eventualmente, para cubrir gastos imprevistos (Consultas médicas, exámenes, adquisición de materiales de estudio). Una vez por semestre lectivo.
- 6.2 **Beca Ayudantía:** Beneficio socio-económico otorgado al estudiante, con fines de apoyo académico, este beneficio implica la obligación por parte del estudiante de cumplir con cuatro horas de actividad, las cuales totalizan dieciséis mensuales en la Coordinación seleccionada. Sujeta a renovación académica y socioeconómica cada semestre lectivo.
- 6.3 **Becas Básicas:** Beneficio socio-económico otorgado a estudiantes con fines de apoyo económico. Sujeta a renovación académica y socioeconómica cada semestre lectivo.
- 6.4 **Premio al Mérito Estudiantil:** Beneficio socio-económico otorgado al estudiante con excelente rendimiento académico, una vez cada dos periodos académicos.
- 6.5 **Procedimientos:** Son una serie detallada de instrucciones para ejecutar una secuencia de acciones que se presentan con frecuencia o regularidad.
- 6.6 **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas para lograr un producto utilizando recursos (humanos, tecnológicos, materiales, tiempo, etc) en la transformación de insumo.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 5/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

7. REFERENCIAS:

7.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

7.2 Ley de Universidades.

8. REGISTROS:

8.1 **REG-VAC-CDE-UBS-001:** Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico.

8.2 **REG-VAC-CDE-UBS-002:** Control de Asistencia y Registro de Horas de las Actividades cumplidas por el Becario Ayudantía.

8.3 **REG-VAC-CDE-UBS-003:** Solicitud de Ayuda Especial.

8.4 **REG-VAC-CDE-UBS-004:** Nómina de Becas de los Estudiantes.

8.5 **REG-VAC-CDE-UOP-001:** Control de Solicitudes.

8.6 **REG-VAC-CDE-UOP-002:** Ficha del Estudiante del Servicio de Orientación Psicológica.

8.7 **REG-VAC-CDE-UOP-003:** Ficha Pedagógica del Estudiante del Servicio de Orientación Académica.

8.8 **REG-VAC-CDE-UOP-004:** Relación de Estudiantes Atendidos en Asesoría Psicológica.

8.9 **REG-VAC-CDE-UOP-005:** Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica.

8.10 **REG-VAC-CDE-UOP-006:** Relación de Estudiantes Atendidos en Orientación Académica.

8.11 **REG-VAC-CDE-UOP-007:** Evaluación del Taller y/o Charla.

8.12 **REG-VAC-CDE-UN-001:** Libro de Control de Alimentos y Reporte de Novedades.

8.13 **REG-VAC-CDE-USM-001:** Morbilidad de la Comunidad Universitaria.

8.14 **REG-VAC-CDE-USM-002:** Recípe Médico.

8.15 **REG-VAC-CDE-USM-003:** Indicaciones Médicas

8.16 **REG-VAC-CDE-USM-004:** Constancia de Asistencia al servicio Médico.

8.17 **REG-VAC-CDE-USM-005:** Orden de Exámenes de Laboratorio.

8.18 **REG-VAC-CDE-USM-006:** Informe Médico.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 6/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 8.19 **REG-VAC-CDE-USM-007:** Referencia Médica.
- 8.20 **REG-VAC-CDE-USM-008:** Control de Tensión Arterial.
- 8.21 **REG-VAC-CDE-001:** Control de Memorandos Enviados.
- 8.22 **REG-VAC-CDE-002:** Lista de Asistencia.

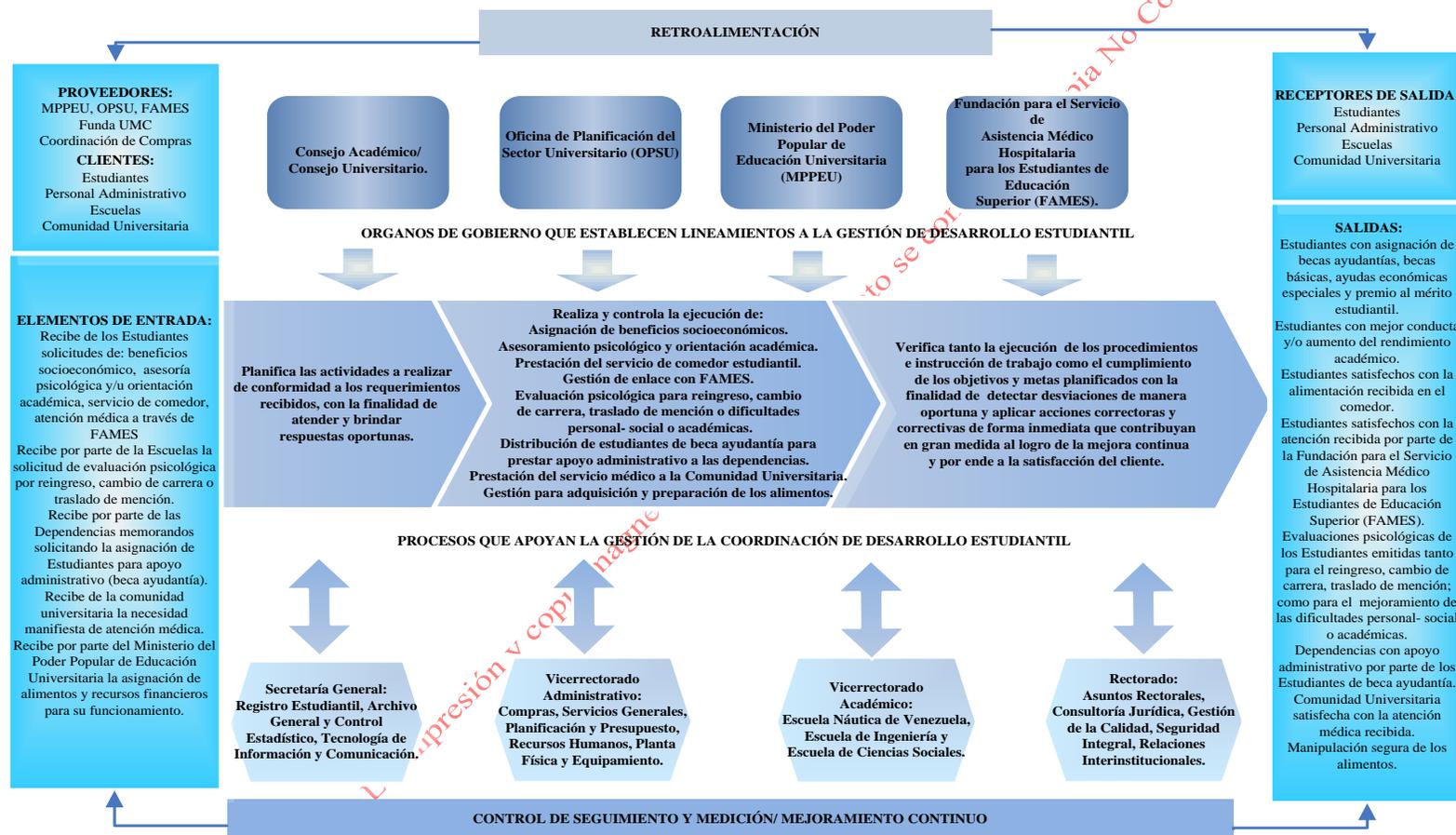
Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:7/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL



Versión Definitiva



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**

PSO-VAC-CDE
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 8/8

PROCESO COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00

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



**PROCEDIMIENTO PROGRAMA
DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS
(PRO-VAC-CDE-UBS-001)**

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos para la asignación del beneficio socioeconómico Beca Ayudantía a los estudiantes que cumplan con los requisitos exigidos por la Unidad de Beneficio Socioeconómico adscrita a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la coordinación de Desarrollo Estudiantil y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad de toda la Unidad de Beneficio Socioeconómico.

4. RECURSOS:

- 4.1 **HUMANOS:** Coordinador, Trabajador Social Jefe y Asistente Administrativo.
- 4.2 **FINANCIEROS:** Recursos económicos asignados por el Ministerio de adscripción, para la asignación de becas básicas, becas ayudantías, ayudas especiales y premio al mérito.
- 4.3 **MATERIALES:** Hojas, lápices, lapiceros, carpetas, grapadoras, clic, entre otros.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, impresoras, teléfono, tecnologías de la información y comunicación.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, bibliotecas, arturito y archivadores.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza) y transporte.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura e higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 El Trabajador Social Jefe debe revisar los documentos suministrados por el Estudiante que opte por la asignación de una beca, los cuales deben contener los siguientes requisitos: Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (Beca) debidamente llenada y firmada, Registro de Inscripción en original, Exposición de Motivos, Constancia de Calificaciones, Copia de la Cédula de Identidad, Recibo de Servicio para constatar la dirección, Copia donde se visualicen los datos de la Libreta Bancaria, número de cuenta bancaria y constancia de trabajo o recibo de pago vigente del responsable económico.
- 5.2 Todos los documentos suministrados por el Estudiante se deberán archivar en una carpeta marrón, para conformar su expediente e identificarlo con su nombre, apellido y cédula de identidad.
- 5.3 La Dependencia que requiera la asignación de un Estudiante mediante la beca ayudantía para prestar apoyo administrativo, deberá manifestar el requerimiento a través de memorando o correo electrónico dirigido a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- 5.4 El Responsable de la Unidad de Beneficio Socioeconómico deberá presentar ante la dependencia, al Estudiante asignado mediante la beca ayudantía, para prestar apoyo administrativo.
- 5.5 El Asistente Administrativo de la Unidad de Beneficios Socioeconómicos deberá enviar a los estudiantes con beca ayudantía, a través de correo electrónico, el formulario Control de Asistencia y Registro de Horas de las Actividades cumplidas por el Becario Ayudantía (REG-VAC-CDE-UBS-002).
- 5.6 El Estudiante con beca ayudantía deberá entregar el Control de Asistencia y Registro de Horas de las Actividades cumplidas por el Becario Ayudantía (REG-VAC-CDE-UBS-002), al final de cada semestre, firmada por el responsable de la Dependencia, como requisito indispensable para efectuar el pago correspondiente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

- 5.7 El Asistente de la Unidad de Beneficios Socioeconómicos deberá registrar en la Nómina de Becas de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), los siguientes datos del beneficiario: apellido, nombre, cédula de identidad, carrera, cantidad monetaria asignada, número de cuenta de ahorro de la entidad bancaria y, en caso que se le haya asignado beca ayudantía, colocar la dependencia asignada.
- 5.8 En caso de renovación de la beca, el Estudiante deberá suministrar a la Unidad de Beneficios Socioeconómicos, el Registro de Inscripción y Constancia de Calificaciones, a fin de garantizar la continuidad del beneficio.
- 5.9 En caso que el Estudiante con beca ayudantía requiera cambiar la asignación de la Dependencia donde presta el apoyo administrativo, deberá realizar una exposición de motivo por escrito, argumentando las razones y posteriormente suministrarla a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- 5.10 El Estudiante que requiera una ayuda económica deberá solicitarla a través del formulario Solicitud de Ayuda Especial (REG-VAC-CDE-UBS-003), el cual será evaluado por el Trabajador Social Jefe y posteriormente será sometido a consideración del Vicerrector Académico.
- 5.11 La Escuela Náutica de Venezuela, la Escuela de Ingeniería y la Escuela de Ciencias Sociales deberán solicitar a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil el otorgamiento del premio al mérito a los estudiantes próximos a graduarse con alto promedio de calificaciones, para ello tendrán que enviar un memorando en conjunto con el listado de los estudiantes con mejor promedio.
- 5.12 La Coordinación de Desarrollo Estudiantil escogerá con base en los listados enviados por la Escuela Náutica de Venezuela, la Escuela de Ingeniería y la Escuela de Ciencias Sociales a un total de seis (06) estudiantes que tengan mejor promedio académico, en caso que los mismos tengan igual promedio de calificaciones se utilizará como segundo



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

criterio de escogencia, su participación como estudiante con beca ayudantía y posteriormente se propondrá el otorgamiento de estas distinciones al Vicerrector Académico, para su aprobación.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ESTUDIANTE

- 6.1 Acude a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil con la finalidad de solicitar los requisitos para la asignación de becas (**Ver Norma 5.1**).
- 6.2 Llena el formulario Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001).
- 6.3 Entrega al Trabajador Social Jefe la carpeta marrón contentiva de la Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001) y los demás requisitos establecidos.

TRABAJADOR SOCIAL JEFE

- 6.4 Recibe y revisa la carpeta marrón con los requisitos, suministrados por el Estudiante.
- 6.5 Realiza entrevista focalizada al Estudiante y valida con su firma la documentación.
- 6.6 Realiza el resumen de la condición del Estudiante en la Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001), donde describe la estratificación social y aspectos relevantes como situación académica y socioeconómica y posteriormente la firma para validar la información.
- 6.7 Identifica la carpeta marrón con el nombre, apellido y cédula de identidad del Estudiante, para conformar su expediente.
- 6.8 Incorpora la Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001) en el expediente del Estudiante.
- 6.9 Entrega al Coordinador de Desarrollo Estudiantil el expediente del Estudiante.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 5/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

COORDINADOR DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 6.10 Recibe y revisa expediente del Estudiante que solicita la beca.
- 6.11 Envía el expediente del Estudiante al Vicerrector Académico para que sea sometido a su consideración.

VICERRECTOR ACADÉMICO

- 6.12 Verifica el desempeño académico y las condiciones socioeconómicas del Estudiante.
- 6.12.1 **No aprueba:** Coloca el sello Negado en la Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001), registra la fecha y posteriormente estampa su firma.
- 6.12.2 **Aprueba:** Coloca el sello Aprobado en la Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001), registra la fecha y posteriormente estampa su firma.
- 6.13 Entrega el expediente del Estudiante a la Secretaría Ejecutiva Bilingüe.

SECRETARIA EJECUTIVA BILINGÜE DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO

- 6.14 Recibe el expediente del Estudiante, por parte del Vicerrector Académico.
- 6.15 Comunica al Asistente Administrativo de la Unidad de Beneficios Socioeconómicos, vía telefónica, que los expedientes han sido verificados por el Vicerrector Académico y que puede retirarlos.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

- 6.16 Recibe comunicación, vía telefónica, por parte de la Secretaría Ejecutiva Bilingüe del Vicerrectorado Académico.
- 6.17 Retira el expediente del Estudiante del Vicerrectorado Académico.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 6/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

- 6.18 Verifica la decisión emanada del Vicerrector Académico, en Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico (REG-VAC-CDE-UBS-001), contenida en el expediente del Estudiante.
- 6.18.1 **No aprueba:** Informa al Estudiante las razones por las cuales no se le asignó el beneficio socioeconómico.
- 6.18.2 **Aprueba:** Envía correo electrónico al Estudiante, para informarle que se le asignado la beca solicitada.
- 6.19 Elabora la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004).
- 6.20 Archiva el expediente del Estudiante para su control interno.
- 6.21 Elabora memorando para solicitar el compromiso presupuestario y el pago del beneficio socioeconómico y genera copia del mismo.
- 6.22 Imprime un ejemplar de la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004).
- 6.23 Entrega al Coordinador de Desarrollo Estudiantil el memorando en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico.

COORDINADOR DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 6.24 Recibe y revisa memorando en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico.
- 6.25 Firma y sella el memorando y lo entrega en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico, al Asistente Administrativo de la Coordinación.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 6.26 Recibe y revisa el memorando y la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 7/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

6.27 Envía al Vicerrector Académico la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico, en conjunto con el memorando para su visto bueno.

VICERRECTOR ACADÉMICO

6.28 Recibe memorando en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico, por parte de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.

6.29 Revisa la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), y coloca firma y sello en el memorando, en señal de visto bueno.

6.30 Entrega memorando con visto bueno en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004) en formato físico, a la Secretaria Ejecutiva Bilingüe del Vicerrectorado Académico.

SECRETARIA EJECUTIVA BILINGÜE DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO

6.31 Recibe y revisa el memorando con visto bueno y la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004).

6.32 Envía el memorando con visto bueno en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004) a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

6.33 Recibe memorando con visto bueno en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico.

6.34 Genera tres copias del memorando con visto bueno.

6.35 Envía a la Coordinación General de Planificación y Presupuesto memorando, en original y copia, en conjunto con la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004), en formato físico, para gestionar el compromiso presupuestario y posteriormente recibe la copia del memorando, para su control interno.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 8/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

- 6.36 Envía a la Coordinación General de Administración y a la Coordinación de Finanzas las dos copias del memorando, para gestionar el pago oportuno de las becas y posteriormente recibe la copia del mismo con el sello de recibido de ambas coordinaciones, para su control interno.
- 6.37 Registra las comunicaciones entregadas en el Control de Memorandos Enviados (REG-VAC-CDE-001).
- 6.38 Entrega copia del memorando a la Unidad de Beneficios Socioeconómicos.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE BENEFICIOS SOCIECONÓMICOS

- 6.39 Recibe copia del memorando por parte del Asistente Administrativo de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- 6.40 Archiva copia del memorando para su control interno.
- 6.41 Carga la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004) en el programa suministrado por la entidad bancaria.
- 6.42 Informa vía telefónica a la Coordinación de Finanzas que ya se gestionó el pago de la Nómina de Beca de los Estudiantes (REG-VAC-CDE-UBS-004).
- 6.43 Envía correo electrónico a los Estudiantes con asignación de beca para notificar el pago de la misma (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Beca Ayudantía:** Beneficio socio-económico otorgado al estudiante, con fines de apoyo académico, este beneficio implica la obligación por parte del estudiante de cumplir con cuatro horas de actividad, las cuales totalizan dieciséis mensuales en la dependencia seleccionada. Sujeta a renovación académica y socioeconómica cada semestre lectivo.
- 7.2. **Eficiencia:** Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar desperdicios y errores.
- 7.3. **Procedimientos:** Son una serie detallada de instrucciones para ejecutar una secuencia de acciones que se presentan con frecuencia o regularidad.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

PRO-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 9/9

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS

7.4. **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas para lograr un producto utilizando recursos (humanos, tecnológicos, materiales, tiempo, entre otros) en la transformación de insumos.

7.5. **Renovación:** Entrega de documentos probatorios para dar continuidad al beneficio socioeconómico otorgado durante un semestre.

8. REFERENCIAS:

8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

8.2. Ley de Universidades.

8.3. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

8.4. Ley de Procedimientos Administrativos.

9. REGISTROS:

9.1 **REG-VAC-CDE-UBS-001:** Planilla de Solicitud de Beneficio Socioeconómico.

9.2 **REG-VAC-CDE-UBS-002:** Control de Asistencia y Registro de Horas de las Actividades cumplidas por el Becario Ayudantía.

9.3 **REG-VAC-CDE-UBS-003:** Solicitud de Ayuda Especial.

9.4 **REG-VAC-CDE-UBS-004:** Nómina de Beca de los Estudiantes.

9.5 **REG-VAC-CDE-001:** Control de Memorandos Enviados.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE
ENLACE CON LA FUNDACIÓN PARA EL
SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO
HOSPITALARIA PARA LOS ESTUDIANTES
DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

(INT-VAC-CDE-UBS-001)

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para brindar asistencia médica hospitalaria y educar en materia de salud preventiva a los estudiantes de educación superior de las instituciones universitarias del sector oficial, a fin de que el problema de salud no interfiera con su prosecución, académica, se realiza trabajo en conjunto con la Coordinación de Desarrollo Estudiantil de la UMC.

2. ALCANCE:

Esta Instrucción de Trabajo abarca a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil a la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES) y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

El Coordinador de Desarrollo Estudiantil es el responsable de gestionar todo lo conducente a la asistencia médica hospitalaria del Estudiante de la UMC, a fin de garantizar la atención oportuna a las necesidades manifiestas por el mismo.

4. RECURSOS:

4.1. **HUMANOS:** Coordinador y Asistente Administrativo.

4.2. **FINANCIEROS:** Recursos económicos asignados por el Ministerio de adscripción e ingresos propios.

4.3. **MATERIALES:** Hojas, lápices, lapiceros, carpetas, grapadoras, clic, entre otros.

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

4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, bibliotecas, arturitos y archivadores.

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

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



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

5. NORMAS DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO:

- 5.1. La Coordinación de Desarrollo Estudiantil deberá informar a la comunidad estudiantil, a través de distintos medios, las opciones de atención que ofrece la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES).
- 5.2. El equipo de trabajo de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil deberá colocar en la cartelera informativa la invitación y promoción de talleres, foros, seminarios, entre otras actividades de salud preventiva impartidas por FAMES.
- 5.3. Los Estudiantes interesados en participar en los talleres, foros, seminarios, entre otras actividades; impartidas por FAMES deberán formalizar su inscripción en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- 5.4. La Coordinación de Desarrollo Estudiantil emitirá certificado de participación a los Estudiantes que asistan al taller, foro o seminario impartido por la Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES).
- 5.5. El Estudiante podrá disponer del servicio médico de los Centros de Salud y especialistas, ubicados en todos los Estados del país, que tienen convenio con FAMES.
- 5.6. El Estudiante que requiera ser atendido a través de FAMES deberá acudir a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil para recibir orientación y tramitar su solicitud.
- 5.7. **Recaudos básicos**, el Estudiante que solicite el servicio de atención médico hospitalaria a través de FAMES deberá consignar ante la Coordinación de Desarrollo Estudiantil los siguientes recaudos:



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- Una (01) carpeta manila tamaño oficio con gancho en la parte superior (sin tachaduras, enmendaduras y ralladuras).
- Una (01) fotocopia ampliada y preferiblemente vigente de la cédula de identidad del Estudiante.
- Una (01) foto actual, tamaño carnet.
- Constancia de estudio original (firmada y con la estampa del sello húmedo de la Coordinación de Registro Estudiantil) obligatoriamente del período académico vigente.
- Informe médico amplio, actualizado, detallado y legible (preferiblemente elaborado en computadora).
- Resultado de estudios médicos, diagnósticos, exploraciones y exámenes de laboratorio vigentes (no mayor a seis (6) meses).
- Un (01) presupuesto vigente preferiblemente de un Centro de Salud Convenio, que detalle los gastos probables a incurrir, entre ellos el desglose de medicinas, costo de exámenes, estudios diagnósticos, biopsias, material de síntesis, transfusiones de sangre, entre otros.
- En caso de tener póliza de seguro, el Estudiante debe presentar un oficio en donde la compañía indique el monto a cubrir.
- Fotocopia de los dos (2) últimos recibos de nómina del responsable económico del bachiller o constancia de ser trabajador particular emitida por una autoridad local o gubernamental.
- Planilla de datos del beneficiario impreso en computadora. Para mayor información consulte la Página Web: www.fames.gob.ve, Centros de Salud Vargas.

5.8. En casos especiales, el Estudiante deberá consignar los siguientes requisitos:

- Oficio de exposición de motivos elaborado por el Estudiante.
- Recaudos básicos (Ver Opción Recaudos Básicos).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- Dos (2) presupuestos, en original, de centros de salud que realicen el tratamiento.
- Informe elaborado por las autoridades competentes (en caso de accidente o herida por arma).
- Dos (2) presupuestos, en original, de material de síntesis (en caso de ser necesario).
- Un informe socioeconómico elaborado por el Trabajador Social de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, o quien haga sus funciones.
- En caso de que el Estudiante este amparado por una póliza de seguro, deberá presentar el oficio enviado por la aseguradora, señalando la cobertura de la póliza.

5.9. Cuando el Estudiante reporte un caso de emergencia ante la Coordinación de Desarrollo Estudiantil deberá consignar los siguientes recaudos:

- Copia de la cédula de identidad legible y ampliada.
- Constancia de inscripción, carnet vigente o constancia de estudio firmada y sellada por la Coordinación de Registro Estudiantil (copia legible) del trimestre o semestre correspondiente a la fecha de la atención.
- Planilla de Datos del Beneficiario (de carácter obligatorio).
- Informe médico amplio y legible que indique las posibles causas y evolución de la enfermedad, que justifique su intervención o tratamiento a realizar.
- Resultados de estudios médicos, diagnósticos, exploraciones y exámenes de laboratorio.
- Presupuesto estimado.
- En caso de accidentes o heridas de armas de fuego, el acompañante deberá elaborar un oficio narrativo de los hechos.

5.10. **En caso de emergencias**, el Centro de Salud debe seguir el siguiente procedimiento:



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- Solicitar al bachiller copia de la cédula de identidad y la documentación que lo acredite como Estudiante activo de la universidad (copia de la constancia de estudios o registro de Inscripción vigente al momento de la atención). El Centro de Salud deberá conservar una copia legible de cada uno de los documentos aquí señalados.
- Al momento del ingreso del Estudiante, el Centro de Salud Convenio o no Convenio deberá comunicarse con FAMES en los siguientes horarios:
de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (corrido) sábados, domingo y días feriados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (corrido) y enviar vía fax a través (0212) 564-31-33 (master). Las emergencias ocurridas fuera de este horario deberán ser notificadas a la fundación al día siguiente.
- En caso de no proceder la atención médica o no verificarse la autenticidad del Estudiante universitario o de poseer éste un seguro privado que le garantice la totalidad de la cobertura de los gastos médicos incurridos, la fundación quedará eximida de toda responsabilidad.

5.11. Casos de Emergencia que no requieren hospitalización:

- Se clasificarán dentro de esta categoría, todas aquellas patologías de resolución médica o quirúrgica que no ameritan la hospitalización del Estudiante. Debe tomarse en consideración que las mismas se justifican desde el punto de vista médico, por cuanto no pueden ser atendidos en la consulta externa.
- La fundación no reconocerá los costos de consultas médicas ni exámenes clínicos previos a la hospitalización.



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

5.12. **En caso de atención materna**, aplican las siguientes condiciones:

- Es obligatorio que la Estudiante se realice su control prenatal y consigne un mínimo de tres (3) ecosonogramas con su respectivo informe.
- La fundación se compromete a indemnizar los gastos estipulados en el baremo por parto normal o con fórceps, parto múltiple, cesárea, aborto natural, así como, aquellas complicaciones del embarazo siempre y cuando requieran de hospitalización, cuyo origen haya sido consecuencia directa del proceso mismo de gestación.
- La Estudiante tendrá derecho a la atención de maternidad una única vez en su vida académica, a menos que el feto nazca muerto, por lo que no se trataría de una maternidad sino de un óbito fetal.
- Una vez utilizado el servicio de maternidad con FAMES, este derecho no podrá ser reclamado en carreras de pregrado subsiguientes.
- La fundación asumirá hasta un máximo de dos (2) indemnizaciones por concepto de aborto natural por vida académica.
- FAMES dará cobertura a aquellos neonatos que presenten complicaciones médicas o quirúrgicas inmediatas al parto o cesárea, que no hayan sido egresados del Centro de Salud Convenio y No Convenio, y sólo será cubierta bajo lo estipulado en el baremo y habiendo cumplido con las exigencias descritas anteriormente (chequeo médico preventivo).

5.13. **Beneficio de ayuda solidaria**, el Estudiante deberá tramitar ante la Coordinación de Desarrollo Docente la solicitud de beneficio, dentro de los primeros veinte (20) días a la fecha de egreso del Centro de Salud posteriormente esta dependencia enviará a FAMES el expediente para su análisis, con los siguientes recaudos:

- Recaudos básicos (ver opción recaudos básicos).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 7/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- Oficio de exposición de motivos del Estudiante solicitando la ayuda solidaria.
- Recibo de caja del Centro de Salud, en caso de ingreso por emergencia.
- Informe elaborado por las autoridades competentes (en caso de accidente o por herida de arma).
- Un número de cuenta a nombre del Estudiante, compuesto por veinte (20) dígitos.

5.14. Condiciones que regulan la asignación del beneficio de ayuda solidaria:

- La ayuda solidaria procede sólo cuando el Centro de Salud Convenio no realice tratamiento requerido por el Estudiante o cuando en la región no existan Centros de Salud Convenio.
- La ayuda solidaria no se cancelará en un 100%, sólo los montos establecidos en el baremo.
- Sólo se cancelará una (1) ayuda solidaria al Estudiante por cada 365 días.
- Los casos de ayuda solidaria por maternidad proceden solo si la bachiller ha formalizado su solicitud ante FAMES y si ha recibido su correspondiente carta aval.
- En caso de fallecimiento del Estudiante durante su hospitalización en un Centro de Salud no Convenio, FAMES se comprometerá a pagar los gastos clínicos siempre y cuando sea consignada la copia del acta de defunción.
- En caso de atención médica en hospital público, se cancelará el 100% de los gastos médicos incurridos durante la hospitalización.
- Para el trámite de la ayuda solidaria, no se tomarán en cuenta los períodos vacacionales, en este caso el beneficio se gestionará al inicio de las actividades de la universidad, previa presentación del oficio explicativo por parte del Estudiante.



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

5.15. La Fundación para el Servicio de Asistencia Médico Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior (FAMES) no asumirá las exclusiones que se mencionan a continuación:

- Los Estudiantes de cursos propedéuticos e introductorios.
- Exámenes de laboratorio, consultas u hospitalización con fines diagnósticos, control médico y evaluaciones generales de la salud; excepto preoperatorios, RMN, TAC y otros estudios especiales que requiera el Estudiante, los cuales tendrán que estar avalados con el informe médico del especialista.
- Gastos por medicinas, instrumentos y material quirúrgico desechable, fuera de la hospitalización, presentadas por el Estudiante.
- Curas de reposo, tratamientos por enfermedad o desórdenes mentales, trastornos de la conducta o psicológicos y síndrome de conversión o histeria.
- Exámenes ginecológicos, tratamientos y control; excepto citología y mamografías avaladas por el correspondiente informe médico del especialista.
- Fisioterapia y rehabilitación, que no sea requerida como consecuencia de accidentes o enfermedades (a excepción de las enfermedades congénitas).
- La participación activa y comprobada del Estudiante en actos delictivos.
- Tentativas de suicidio o lesiones auto inferidas, causadas bien sea por dolo (engaño) o culpa, en estado de cordura o por pérdida de la razón.
- Enfermeras privadas para el cuidado del Estudiante, dentro o fuera del Centro de Salud.
- Todas las enfermedades o tratamientos por afecciones dentales, incluyendo la peri odontológica, quirúrgica de distonías miofaciales por mala posición dentaria o anomalías de crecimiento de maxilares, que no se originen por un accidente ocurrido.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 9/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- Exámenes de la vista, anteojos y lentes de contacto.
- Cirugía maxilo facial, estética, plástica u ortopédica, que no se origine por un proceso maligno del órgano afectado o un accidente ocurrido durante su vida académica.
- Masto plastia reductora o de aumento con fines estéticos o funcionales.
- Los accidentes ocurridos en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas no prescritas médicamente, así como también, las consecuencias o enfermedades originadas por el alcoholismo o el uso de estupefacientes.
- Cefalea Migrañosa.
- Neuritis Intercostal.
- Lumbalgia.
- Dismenorrea.
- Hemorragia Disfuncional de más de Siete (7) Días.
- Amigdalitis.
- Síndrome Viral (Catarral).
- Dermatitis Crónica.
- Gastritis no diagnosticada por métodos de Diagnóstico.
- Parasitosis.
- Contractura Muscular.
- Aplicaciones de vacunas a excepción de la Rhogan.
- Homeopatía, acupuntura, medicina naturista y sistémica.
- Curas de reposo o geriátrico.
- Rehabilitación o tratamientos cualesquiera para casos de alcoholismo o drogadicción.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 10/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- Procedimientos quirúrgicos o no quirúrgicos para fertilización, implantes de métodos anticonceptivos, esterilización, disfunción sexual y las consecuencias que se derive de ellos.
- Enfermedades congénitas (a excepción de aquellas donde se vea afectada la vida del Estudiante).
- Enfermedades preexistentes, adquiridas antes de iniciar la carrera universitaria (a excepción de aquellas donde se vea afectada la vida del Estudiante)

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL

- 6.1. Informa al Estudiante que solicita información del Plan de Asistencia Médica Hospitalaria, a que ingrese a la página web de FAMES www.fames.gov.ve, para ubicar la modalidad de atención que requiere.
- 6.2. Recibe y revisa los requisitos según el caso a tratar Maternidad, Reembolso, Electivos, Ayuda solidaria, entre otros.
- 6.3. Coloca firma y sello, en la planilla que el Estudiante descargo de la página web de FAMES.
- 6.4. Entrega los recaudos suministrados por el Estudiante en la oficina de FAMES.
- 6.5. Verifica la respuesta emitida por FAMES relacionada a la carta aval solicitada por el Estudiante.
 - 6.6.1 **Negada:** Contacta al Estudiante, le informa personalmente que no fue aprobada su solicitud y le devuelve los documentos consignados
 - 6.6.2 **Aprobada:** Informa al Estudiante que posee veinte (20) días hábiles para retirar la carta aval en la fundación.
- 6.6. Coloca en la cartelera informativa la invitación y promoción de la actividad de programación de acciones preventiva.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 11/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

- 6.7. Recibe a los estudiantes interesados los cuales realizan su inscripción según formato: de Taller, Foro, Cine foro y seminario.
- 6.8. Dicta el Taller, Foro o la actividad prevista, se toma la asistencia de los participantes.
- 6.9. Realiza evaluación del Taller, Foro o la actividad prevista.
- 6.10. Elabora certificado de Asistencia a cada uno de los participantes, En caso de asistencia a jornadas, conferencias, se les entregara certificados de acuerdo a su ponencia o participación, los cuales deben estar firmados y sellados por el Vicerrector Académico, por el Facilitador del curso o Taller y por el Coordinador de Desarrollo Estudiantil (**Fin de la Instrucción de Trabajo**).

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Ayuda Solidaria:** Son aquellos casos cuya atención ha sido cancelada por el estudiante o el grupo familiar.
- 7.2. **Casos Especiales:** Son todos aquellos casos electivos o emergencias cuyas patologías no estén contempladas en el baremo de FAMES y que por complejidad médica o su elevado costo, deben ser tramitados directamente con la Unidad Médica de la Fundación.
- 7.3. **Electivas:** Son todas aquellas atenciones médicas y/o quirúrgicas que pueden ser planificadas en centros de salud o con médicos especialistas que han establecido convenio con nuestra fundación o aquellos que no siendo convenio aceptan carta aval y su cancelación será por los montos establecidos en el baremos social de FAMES.
- 7.4. **Emergencias:** Son aquellos que requieren atención médica y/o quirúrgica inmediata para preservar la vida del estudiante o la integridad de sus órganos, como: hemorragias, fracturas, apendicitis aguda, quemaduras, convulsiones, crisis asmática e hipertensiva, entre otros.
- 7.5. **FAMES:** Es una fundación sin fines de lucro, creada en octubre de 1989, que tiene como misión brindar asistencia médica hospitalaria y educar en materia de salud preventiva a



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE BIENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS**

INT-VAC-CDE-UBS-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 12/12

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GESTIÓN DE ENLACE CON LA FUNDACIÓN
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (FAMES)**

los Estudiantes de educación superior de la instituciones universitarias del sector oficial, a fin de que sus problemas de salud no interfieran con su prosecución académica.

7.6. **Prevención:** Son todos aquellos programas, jornadas, charlas preventivas con el objeto de fortalecer la prevención en salud del Joven Universitario.

8. REFERENCIAS

8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

9. REGISTROS:

N/A

10. REGISTRO DEL CAMBIO:

Ubicación del cambio Secc./Pág.	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00

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



**PROCEDIMIENTO ASESORÍA
PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA
(PRO-VAC-CDE-UOP-001)**

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:1/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para brindar los servicios de asesoramiento psicológico y orientación académica y/o vocacional, requeridos por los estudiantes de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, la Unidad de Orientación Psicológica y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Psicólogo, el Orientador y el Asistente Administrativo siendo responsables de gestionar todo lo conducente a la prestación del servicio de asesoría psicológica y orientación académica y/o vocacional, solicitado por el Estudiante, a fin de garantizar la atención oportuna a las necesidades manifiestas.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Orientador, psicólogo y asistente administrativo.

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

4.3 **MATERIALES:** Block, resma de hojas, marcadores, lápices, bolígrafos, carpetas marrones, tóner, entre otros.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, video beam, impresora, laptop, teléfono, servicio de conexión a internet y tecnologías de la información y comunicación.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas ejecutivas, silla secretarial, sillas de visitantes, archivadores aéreos, arturito y dispensador de agua.

4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina, iluminación y aseo.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:2/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

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

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

5.1 La Unidad de Orientación Psicológica será la dependencia encargada de brindar asesoría psicológica y orientación académica, individual o grupal, a los estudiantes regulares de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

5.2 La asesoría psicológica y la orientación académica serán de uso exclusivo para los estudiantes regulares de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

5.3 La Unidad de Orientación Psicológica realizará la evaluación psicológica por motivo de reingreso, cambio de carrera, traslado de mención, dificultades personal- social, académica o vocacional a los estudiantes que lo ameriten o por solicitud institucional.

5.4 El Orientador brindará asesoría vocacional a los estudiantes que soliciten el servicio ante la Unidad de Orientación Psicológica.

5.5 La Unidad de Orientación Psicológica se encargará de citar por distintas vías: correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica a los estudiantes que requieran asesoría psicológica u orientación académica o que hayan sido referidos por requerimientos institucionales.

5.6 El equipo de trabajo de la Unidad de Orientación Psicológica garantizará la confidencialidad de la información aportada por el Estudiante.

5.7 El Psicólogo y el Orientador deberán elaborar informes, de orientación vocacional y/o de las consultas realizadas por reingresos, cambio de carrera, traslado de mención, dificultades personal-sociales, dificultades académicas; según sea el caso.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:3/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

- 5.8 El Psicólogo y el Orientador realizarán talleres o charlas, con el fin de orientar y ayudar a los Estudiantes en la superación de sus limitaciones, que afectan su desenvolvimiento personal y el rendimiento académico.
- 5.9 El Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica deberá gestionar la logística necesaria para la ejecución y evaluación del taller o charla.
- 5.10 El Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica se encargará de gestionar la Lista de Asistencia (REG-VAC-CDE-002), en la cual deberán registrar sus datos los estudiantes que asistan a las actividades grupales realizadas por la Unidad de Orientación Psicológica.
- 5.11 El Psicólogo deberá elaborar un Informe de Evaluación de Reacción de los Estudiantes que asistieron al taller o charla, a partir de los datos obtenidos de la tabulación de la información registrada en la Evaluación de Taller o Charla (REG-VAC-CDE-UOP-007).
- 5.12 El equipo de trabajo de la Unidad de Orientación Psicológica deberá suministrar a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil las estadísticas de la gestión realizada mensualmente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ESTUDIANTE

- 6.1 Acude a la Unidad de Orientación Psicológica a solicitar asesoramiento psicológico u orientación académica.

**ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN
PSICOLÓGICA**

- 6.2 Llena el registro Control de Solicitudes (REG-VAC-CDE-UOP-001) de acuerdo al requerimiento del Estudiante.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:4/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

6.3 Indica al Estudiante que llene, en el computador de la oficina de la Unidad, la Ficha del Estudiante del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-002) o la Ficha Pedagógica del Estudiante del Servicio de Orientación Académica (REG-VAC-CDE-UOP-003).

ESTUDIANTE

6.4 Llena el formulario respectivo de acuerdo a su requerimiento.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

6.5 Verifica el tipo de requerimiento solicitado por el Estudiante.

6.5.1 **Requerimiento de Servicio de Orientación Académica:** Descarga el registro Ficha Pedagógica del Estudiante del Servicio de Orientación Académica (REG-VAC-CDE-UOP-003) y llena el campo Recibido por la Unidad de Orientación Psicológica, posteriormente lo archiva en la carpeta digital compartida e informa al Orientador la necesidad del Estudiante (**Ir al paso 6.35**).

6.5.2 **Requerimiento de Orientación Psicológica:** Descarga el registro Ficha del Estudiante del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-002) y llena el campo Recibido por la Unidad de Orientación Psicológica, posteriormente lo archiva en la carpeta digital compartida e informa al Psicólogo la necesidad del Estudiante.

PSICÓLOGO

6.6 Recibe información por parte del Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica, referente a la necesidad de asesoría psicológica requerida por el Estudiante.

6.7 Ingresa a la carpeta digital compartida correspondiente y revisa el registro Ficha del Estudiante del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-002).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:5/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

6.8 Informa al Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica la fecha y la hora, en la cual se atenderá al Estudiante.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

6.9 Comunica al Estudiante, a través de llamada telefónica y/o correo electrónico, la fecha, hora y lugar; en el cual recibirá la asesoría psicológica.

ESTUDIANTE

6.10 Asiste a la consulta de Asesoría Psicológica para iniciar el servicio requerido.

PSICÓLOGO

6.11 Proporciona atención al Estudiante para dar respuesta a sus necesidades en materia personal-social.

6.12 Aplica, corrige e interpreta test de personalidad, pruebas psicotécnicas para diagnosticar y/o determinar rasgos personales, actitudes, aptitudes, habilidades e intereses para realizar la orientación, según el caso.

6.13 Asesora psicológicamente al Estudiante de acuerdo al diagnóstico realizado.

ESTUDIANTE

6.14 Solicita al Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica, una nueva cita para la continuación de la asesoría psicológica, en caso que se requiera.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

6.15 Llena el registro Control de Solicitudes (REG-VAC-CDE-UOP-001) e informa al Estudiante la fecha y la hora de la próxima asesoría psicológica.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:6/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

6.16 Llena el registro Relación de Estudiantes Atendidos Asesorías Psicológicas (REG-VAC-CDE-UOP-004).

ESTUDIANTE

- 6.17 Recibe información acerca de la próxima Asesoría Psicológica por parte del Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica.
- 6.18 Cumple los compromisos acordados con el Psicólogo, a los fines de resolver las dificultades presentadas.
- 6.19 Asiste a la próxima cita de Asesoría Psicológica.
- 6.20 Informa al Psicólogo el avance logrado de acuerdo a los compromisos establecidos.

PSICÓLOGO

- 6.21 Recibe información por parte del Estudiante acerca del avance logrado.
- 6.22 Elabora Informe de Consulta Psicológica del Estudiante, con los datos suministrados, los acuerdos de mejoramiento establecidos y el avance reportado.
- 6.23 Informa al Estudiante y al Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica, que la asesoría ha culminado.

**ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN
PSICOLÓGICA**

- 6.24 Solicita al Estudiante que llene, en la computadora de la oficina de la Unidad, el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005).

ESTUDIANTE

- 6.25 Recibe solicitud por parte del Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:7/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

- 6.26 Llena el formulario digital Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005).
- 6.27 Informa al Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica que ha culminado el llenado de la Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005).

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

- 6.28 Revisa el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005), en formato digital.
- 6.29 Archiva el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005) en la carpeta digital compartida.
- 6.30 Informa al Psicólogo que el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005) se encuentra archivado en la carpeta digital compartida.

PSICÓLOGO

- 6.31 Recibe información por parte del Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica referente al resguardo del registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005), en la carpeta digital compartida.
- 6.32 Ingresa a la carpeta digital compartida, para tabular los datos obtenidos en la Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica.
- 6.33 Elabora Informe sobre la Medición de la Satisfacción del Cliente en el Servicio de Orientación Psicológica.
- 6.34 Envía al Coordinador de Desarrollo Estudiantil, a través correo electrónico, el informe sobre la Medición de la Satisfacción del Cliente en el Servicio de Orientación Psicológica (**Fin del Procedimiento**).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:8/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

ORIENTADOR

- 6.35 **(Viene del paso 6.5.1)** Recibe información por parte del Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica, referente a la necesidad de Orientación Académica requerida por el Estudiante.
- 6.36 Ingresa a la carpeta digital compartida y revisa la Ficha del Estudiante del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-002).
- 6.37 Informa al Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica la fecha y la hora, en la cual se atenderá al Estudiante.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

- 6.38 Llena el registro Control de Solicitudes (REG-VAC-CDE-UOP-001) e informa al Estudiante, a través de llamada telefónica y/o correo electrónico, la fecha, hora y lugar; en la cual recibirá la orientación académica.

ESTUDIANTE

- 6.39 Asiste a la consulta de orientación académica para iniciar el asesoramiento requerido.

ORIENTADOR

- 6.40 Proporciona la orientación académica de acuerdo a las necesidades manifestadas por el Estudiante y recomienda las medidas pedagógicas más adecuadas para su atención educativa.
- 6.41 Aplica, corrige e interpreta test de orientación vocacional, para determinar las habilidades, aptitudes y el perfil de intereses del Estudiante, en caso de que la atención sea de tipo vocacional.
- 6.42 Asesora académicamente al Estudiante de acuerdo a los resultados obtenidos.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:9/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

- 6.43 Llena en el registro Control de Solicitudes (REG-VAC-CDE-UOP-001) el campo donde se verifica la asistencia del Estudiante.
- 6.44 Llena el registro Relación de Estudiantes Atendidos en Orientación Académica (REG-VAC-CDE-UOP-006).
- 6.45 Informa al Estudiante la fecha y la hora del próximo servicio de orientación académica.

ESTUDIANTE

- 6.46 Cumple los compromisos acordados con el Orientador, a los fines de resolver las dificultades presentadas.
- 6.47 Asiste a la próxima cita de orientación académica.
- 6.48 Informa al Orientador el avance logrado de acuerdo a los compromisos establecidos.

ORIENTADOR

- 6.49 Elabora Informe de Orientación Académica y/o Vocacional del Estudiante con los datos suministrados, en cuanto a los acuerdos de mejoramiento establecidos y avance reportado.
- 6.50 Entrega al Estudiante el Informe de Orientación Académica y/o Vocacional y le comunica que debe llenar el formulario Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005), en la computadora de la oficina de la Unidad.

ESTUDIANTE

- 6.51 Recibe por parte del Orientador, el Informe de Orientación Académica y/o Vocacional y la indicación de llenar el formulario Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005), en formato digital.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:10/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

- 6.52 Llena el formulario digital Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005), en la computadora de la oficina de la Unidad.
- 6.53 Informa al Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica que ha culminado el llenado de la Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005).

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

- 6.54 Revisa el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005) en formato digital.
- 6.55 Archiva el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005) en la carpeta digital compartida.
- 6.56 Informa al Orientador que el registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005) se encuentra archivado en la carpeta digital compartida.

ORIENTADOR

- 6.57 Recibe información por parte del Asistente Administrativo de la Unidad de Orientación Psicológica referente al resguardo del registro Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica (REG-VAC-CDE-UOP-005), en la carpeta digital compartida.
- 6.58 Ingresa a la carpeta digital compartida, para tabular los datos obtenidos en la Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica.
- 6.59 Elabora Informe sobre la Medición de la Satisfacción del Cliente en el Servicio de Orientación Académica.
- 6.60 Envía al Coordinador de Desarrollo Estudiantil, a través correo electrónico, el informe sobre la Medición de la Satisfacción del Cliente del Servicio de Orientación Académica **(Fin del Procedimiento)**.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:11/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Orientación:** “...un proceso de aprendizaje...en el cual un orientador, profesionalmente competente en conocimiento y destrezas psicológicas, y dentro del contexto de un programa, busca ayudar a un sujeto, mediante métodos apropiados a las necesidades de éste, a aprender más acerca de sí mismo, y a aprender cómo llevar a efecto tal comprensión en relación con metas más claramente percibidas y realísticamente definidas, a fin de que el sujeto sea un miembro más feliz y más productivo de la sociedad...”
- 7.2. **Orientador:** persona que asiste al individuo para que logre un crecimiento saludable, capacitándolo para enfrentar aquellas situaciones, problemas u obstáculos que suelen presentarse durante su desarrollo.
- 7.3. **Psicología:** ciencia que estudia los procesos mentales, las sensaciones, las percepciones y el comportamiento del ser humano, en relación con el medio ambiente físico y social que lo rodea.
- 7.4. **Asesoramiento Psicológico:** “...se entiende como un proceso de ayuda técnica y profesional que se solicita ante una situación de incertidumbre, dificultad o crisis respecto a ciertas condiciones personales, familiares y sociales”.

8. REFERENCIAS:

- 8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2. Ley de Universidades
- 8.3. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Interno.

9. REGISTROS:

- 9.1 **REG-VAC-CDE-UOP-001:** Control de Solicitudes.
- 9.2 **REG-VAC-CDE-UOP-002:** Ficha del Estudiante del Servicio de Orientación Psicológica.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA**

PRO-VAC-CDE-UOP-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.:12/12

PROCEDIMIENTO ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA

- 9.3 **REG-VAC-CDE-UOP-003:** Ficha Pedagógica del Estudiante del Servicio de Orientación Académica.
- 9.4 **REG-VAC-CDE-UOP-004:** Relación de Estudiantes Atendidos en Asesoría Psicológica.
- 9.5 **REG-VAC-CDE-UOP-005:** Evaluación del Servicio de Orientación Psicológica.
- 9.6 **REG-VAC-CDE-UOP-006:** Relación de Estudiantes Atendidos en Orientación Académica.
- 9.7 **REG-VAC-CDE-UOP-007:** Evaluación del Taller y/o Charla.
- 9.8 **REG-VAC-CDE-002:** Lista de Asistencia.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc./Pág.	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00



PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COMEDOR
(PRO-VAC-CDE-UN-001)

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE NUTRICIÓN**

PRO-VAC-CDE-UN-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COMEDOR

1. OBJETIVO:

Brindar un servicio de comedor a los Estudiantes de esta institución, el cual garantice una alimentación balanceada y de calidad para cubrir el requerimiento calórico necesario para la población universitaria.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Unidad de Nutrición adscrita a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Jefe de Unidad Nutricional.

4. RECURSOS:

- 4.1 **HUMANOS:** Jefe de Unidad Nutricional, Nutricionista, Ecónomo, Técnico de Recursos de Informática, Cocinero, Carnicero, Ayudante de Cocina y Aseador.
- 4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción y Recursos Propios.
- 4.3 **MATERIALES:** Hojas, tóner, lápices, resaltadores, corrector, tippex, engrapadora, tijera y cinta plástica adhesiva.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLOGICOS:** Computadora, teléfono e impresora.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, cocina industrial, fregadero industrial, cavas cuarto, sillas, mesas y mueble tipo colmena.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Instalaciones de Comedor y cocina con servicios de agua, luz, gas y teléfono.
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura e higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE NUTRICIÓN**

PRO-VAC-CDE-UN-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COMEDOR

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 El Jefe de Unidad Nutricional deberá planificar el menú semanal de acuerdo a la disponibilidad de rubros suministrado por el ente de adscripción.
- 5.2 La prestación del servicio de comedor se otorgará a los Estudiantes residenciados en la universidad durante el desayuno, almuerzo y cena, mientras que a los Estudiantes que no están residenciados se le otorgará solo el almuerzo.
- 5.3 El sistema automatizado de acceso al comedor deberá contener la data actualizada de los estudiantes de pregrado.
- 5.4 El Personal de la Unidad de Nutrición deberá registrar tanto el inventario del carbohidrato y del proteico, así como las novedades que sucedan durante la prestación del servicio de comedor en el Registro Libro de Control de Alimentos y Reporte de Novedades (REG-VAC-CDE-UN-001).
- 5.5 El Jefe de Unidad Nutricional deberá velar por que se mantengan los insumos (personal del comedor, alimentos, gas, electricidad, higiene y conservación de los alimentos, aseo de las instalaciones, entre otros), dentro de los niveles de aceptación, de manera que asegure la operatividad diaria del comedor.
- 5.6 El Jefe de Unidad Nutricional deberá garantizar que las instalaciones del comedor y la cocina se mantengan aseadas y que se fumiguen periódicamente para evitar la proliferación de insectos y roedores.
- 5.7 El Jefe de Unidad Nutricional deberá velar que el personal que labora en el comedor haya realizado el curso de higiene y manipulación de alimentos y que además tenga el certificado de salud vigente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE NUTRICIÓN**

PRO-VAC-CDE-UN-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COMEDOR

5.8 El Jefe de Unidad Nutricional deberá reportar ante la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, cualquier irregularidad o desperfecto en las instalaciones del comedor o la cocina y/o en maquinarias, equipos a fin de que tomen las medidas correctivas necesarias.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

JEFE DE UNIDAD NUTRICIONAL

- 6.1 Recibe por parte del Ministerio de adscripción el proteico y los carbohidratos asignados al servicio de comedor estudiantil.
- 6.2 Planifica el menú semanal del comedor de Estudiantes.
- 6.3 Informa al Personal de la Cocina el menú diario que se suministrará a los Estudiantes.

PERSONAL DE LA COCINA

- 6.4 Recibe información por parte del Jefe de Unidad Nutricional referente al menú diario.
- 6.5 Realiza la cocción de los alimentos que conforman el menú diario.

JEFE DE UNIDAD NUTRICIONAL

- 6.6 Supervisa la cocción de los alimentos que se suministrarán a los Estudiantes.
- 6.7 Apertura el servicio de comedor para el ingreso de Estudiantes.

ESTUDIANTE

- 6.8 Ingresa al comedor y entrega el carnet al Técnico de Recursos de Informática, para su verificación.

TÉCNICO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 6.9 Recibe el carnet por parte del Estudiante.
- 6.10 Verifica la condición del Estudiante en el sistema automatizado de acceso al comedor.
 - 6.10.1 **Inactivo:** Informa al Estudiante que solvente la inconsistencia detectada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE NUTRICIÓN**

PRO-VAC-CDE-UN-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COMEDOR

6.10.2 **Activo:** Informa al Estudiante que puede avanzar en la cola.

ESTUDIANTE

6.11 Avanza en la cola de acuerdo a la instrucción del Técnico de Recursos de Informática.

6.12 Recibe la bandeja con los alimentos.

6.13 Ubica la mesa donde se sentará a comer.

JEFE DE UNIDAD NUTRICIONAL

6.14 Verifica la cantidad de estudiantes que utilizaron el comedor por el sistema computarizado.

6.15 Cierra la puerta principal del comedor de Estudiantes, una vez que los mismos han degustado la comida y se han retirado de las instalaciones del comedor.

6.16 Informa al personal de limpieza que ha culminado el servicio.

PERSONAL DE LIMPIEZA

6.17 Recibe información de la culminación el servicio por parte del Jefe de Unidad Nutricional.

6.18 Realiza la limpieza de las instalaciones del comedor de estudiantes y de la cocina.

JEFE DE UNIDAD NUTRICIONAL

6.19 Supervisa la limpieza de las instalaciones del comedor de estudiantes y de la cocina.

6.20 Registra en el libro de Control de alimentos y Reporte de Novedades (REG-VAC-CDE-UN-001) la cantidad de proteico y de carbohidratos que se utilizaron en el día (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1. N/A.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE NUTRICIÓN**

PRO-VAC-CDE-UN-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COMEDOR

8. REFERENCIAS:

8.1. N/A.

9. REGISTROS:

9.1 **REG-VAC-CDE-UN-001:** Libro de Control de Alimentos y Reporte de Novedades.

9.2 Sistema automatizado de acceso al comedor.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc./Pág.	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00

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



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y
FISIOTERAPÉUTICA
(PRO-VAC-CDE-USM-001)**

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

1. OBJETIVO:

Suministrar tanto la atención médico primaria a la comunidad universitaria en caso de afecciones de salud y siniestros ocurridos dentro de las instalaciones de la universidad, como la atención fisioterapéutica a miembros de la comunidad que requieran el servicio.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a la Unidad de Servicio Médico y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

La responsabilidad de la atención médica y fisioterapéutica le corresponde al Coordinador de Desarrollo Estudiantil en conjunto con el responsable de la Unidad de Servicio Médico.

4. RECURSOS:

- 4.1 **HUMANOS:** Médico, Enfermera, Fisioterapeuta y un Asistente Administrativo.
- 4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción y asignación de recursos propios.
- 4.3 **MATERIALES:** Silla de paciente, mesa, nebulizadores, cama ginecológica, lámpara de cuello de cisne, nevera, electrocardiógrafo, camilla, paraban, banquito, paral, negatoscopio, autoclave, tensiómetro manual y digital, filtro de agua, microondas, gabinete, mesa de mayo, carro de cura, material médico quirúrgico, medicamentos, equipos médicos, lámpara infrarroja, hojas, resaltadores, celoven, tipex, marcadores, bolígrafos, almohadillas para sellos, carpetas.
- 4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, teléfono e impresora.
- 4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, arturito, sillas ejecutiva y archivo.
- 4.6 **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza).
- 4.7 **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 El servicio médico estará a disposición de la comunidad universitaria, los días hábiles a partir de las 8:00 am hasta 4:00 pm.
- 5.2 El Paciente deberá permanecer en la sala de espera hasta que le corresponda su turno, por orden de llegada, para poder ingresar al consultorio.
- 5.3 Los Pacientes deberán abstenerse de elaborar listas para el ingreso al consultorio de manera que se eviten inconvenientes.
- 5.4 La Enfermera deberá llenar el formulario Control de Tensión Arterial (REG-VAC-CDE-USM-008) para realizar el seguimiento prescrito por el Médico Especialista, a los Pacientes Hipertensos que acudan al Servicio Médico.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PACIENTE

- 6.1 Acude al servicio médico para recibir atención a su requerimiento.
- 6.2 Verifica la cantidad de pacientes en la sala de espera, para la atención médica.
 - 6.2.1 **Hay pacientes:** Pregunta ¿quién es la última persona en espera? para identificar el orden en el cual le corresponde ingresar y posteriormente entra al consultorio (**Ir al paso 6.3**).
 - 6.2.2 **No hay pacientes:** Toca la puerta e ingresa al consultorio.

ENFERMERA

- 6.3 (**Viene de los pasos 6.2.2 y 6.2.1**) Solicita los datos personales del Paciente para llenar el registro Morbilidad de la Comunidad Universitaria (REG-VAC-CDE-USM-001).
- 6.4 Llena el registro Morbilidad de la Comunidad Universitaria (REG-VAC-CDE-USM-001).
- 6.5 Determina el tipo de atención requerida por el paciente de acuerdo a la información suministrada.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

6.5.1 **Atención médica:** Informa al Médico Especialista que ya se registraron los datos del Paciente (**Ir al paso 6.16**).

6.5.2 **Atención fisioterapéutica:** Comunica al Paciente la ubicación del servicio de fisioterapia y le informa que debe acudir en conjunto con los requisitos: Informe Médico emitido por el Traumatólogo tratante, la placa de rayos X de la parte afectada y la Referencia Médica donde se indica la cantidad de terapias necesarias para su recuperación.

PACIENTE

6.6 Recibe información por parte de la Enfermera.

6.7 Asiste al servicio de fisioterapia y consigna los requisitos establecidos para la ejecución del mismo.

FISIOTERAPEUTA

6.8 (**Viene de los pasos 6.7 y 6.15.1**) Recibe por parte del Paciente los requisitos: Informe Médico emitido por el Traumatólogo, la placa de rayos X de la parte afectada y la Referencia Médica donde se indica la cantidad de terapias necesarias para su recuperación.

6.9 Revisa la placa de rayos X y examina la condición física del Paciente.

6.10 Llena la historia del Paciente con base en los requisitos suministrados y los resultados obtenidos del examen de la condición física y posteriormente registra tanto la cantidad de terapias requeridas como la fecha y la hora de la primera cita.

6.11 Informa al Paciente la fecha y la hora de la primera cita en la que iniciará la terapia.

PACIENTE

6.12 Recibe información por parte del Fisioterapeuta.

6.13 Asiste a cada cita concertada con el servicio de fisioterapia, hasta culminar las terapias.

6.14 Acude nuevamente al Traumatólogo para la reevaluación de la condición física.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

6.15 Determina la continuidad de las terapias con base en el resultado obtenido de la reevaluación del Traumatólogo.

6.15.1 **Requiere más terapia:** Solicita al Traumatólogo tratante, el Informe Médico actualizado y la Referencia Médica donde se indica la cantidad de terapias adicionales para su recuperación (**Ir al paso 6.8**).

6.15.2 **No requiere más terapias:** Informa al Fisioterapeuta que de acuerdo con la reevaluación realizada por el Traumatólogo, no requiere más terapia (**Fin del Procedimiento**).

MÉDICO ESPECIALISTA

6.16 (**Viene del paso 6.5.1**) Recibe al Paciente y pregunta el motivo de su visita.

6.17 Evalúa la condición física del Paciente.

6.18 Indica a la Enfermera la patología, el tratamiento; y de ser el caso el examen que requiere el Paciente, para registrar los datos en el registro Morbilidad de la Comunidad Universitaria (REG-VAC-CDE-USM-001).

6.19 Indica al Paciente la patología, el tratamiento y de ser el caso el examen que requiere.

6.20 Elabora el Récipe Médico (REG-VAC-CDE-USM-002), las Indicaciones Médicas (REG-VAC-CDE-USM-003) y, de ser el caso, la Constancia de Asistencia al Servicio Médico (REG-VAC-CDE-USM-004) la Orden de Exámenes de Laboratorio (REG-VAC-CDE-USM-005) que requiere y el Informe Médico (REG-VAC-CDE-USM-006) correspondiente y posteriormente le coloca a todos los documentos en sello de la Unidad de Servicio Médico y estampa su sello.

6.21 Entrega al Paciente el Récipe Médico (REG-VAC-CDE-USM-002), las Indicaciones Médicas (REG-VAC-CDE-USM-003) y de ser el caso la Constancia de Asistencia al Servicio Médico (REG-VAC-CDE-USM-004), la Orden de Exámenes de Laboratorio (REG-VAC-CDE-USM-005) que requiere y el Informe Médico (REG-VAC-CDE-USM-005) correspondiente.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 5/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

PACIENTE

6.22 Verifica los documentos suministrados por el Médico.

6.22.1 **Récipe Médico (REG-VAC-CDE-USM-002) e Indicaciones Médicas (REG-VAC-CDE-USM-003) y de ser el caso Constancia de Asistencia al Servicio Médico (REG-VAC-CDE-USM-004) e Informe Médico (REG-VAC-CDE-USM-006):** Cumple el tratamiento prescrito por el Médico y posteriormente mejora su condición de salud (**Fin del procedimiento**).

6.22.2 **Récipe Médico (REG-VAC-CDE-USM-002), Indicaciones Médicas (REG-VAC-CDE-USM-003), Constancia de Asistencia al Servicio Médico (REG-VAC-CDE-USM-004), Orden de Exámenes de Laboratorio (REG-VAC-CDE-USM-005) e Informe Médico (REG-VAC-CDE-USM-006) correspondiente:** Cumple el tratamiento prescrito por el Médico y se realiza los exámenes de laboratorio requeridos.

6.23 Acude nuevamente al servicio médico con los resultados de los exámenes de laboratorio.

6.24 Entrega los resultados de los exámenes de laboratorio al Médico Especialista.

MÉDICO ESPECIALISTA

6.25 Recibe los resultados de los exámenes de laboratorio, por parte del Paciente.

6.26 Determina las acciones a seguir, con base en los resultados de los exámenes de laboratorio.

6.26.1 **No requiere tratamiento médico:** Informa al Paciente que los exámenes de laboratorio arrojaron resultados favorables y no es necesaria la prescripción de otros medicamentos (**Fin del procedimiento**).

6.26.2 **Requiere tratamiento médico:** Prescribe nuevo tratamiento médico y se lo entrega al Paciente para que mejore su condición de salud (**Fin del procedimiento**).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 6/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

6.26.3 **Remite al Especialista:** Elabora Referencia Médica (REG-VAC-CDE-USM-007) de acuerdo al diagnóstico de la patología.

6.27 Entrega la Referencia Médica (REG-VAC-CDE-USM-007) al Paciente y le indica que debe acudir a la consulta con el Médico Especialista en la patología que presenta (**Fin del procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1 **Servicio Médico:** Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

7.2 **Médico:** Es un profesional que practica la medicina y que intenta mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente. En la lengua española, en forma coloquial, se denomina también doctor/doctora a estos profesionales, aunque no hayan obtenido el grado de doctor.

7.3 **Fisioterapeuta:** Es un profesional de la salud experto en el diagnóstico, prevención y tratamiento de múltiples dolencias patológicas que son tratadas mediante técnicas terapéuticas no farmacológicas. Estas técnicas terapéuticas pueden ser: electroterapia, terapia con luz, terapia del movimiento, terapia del calor, frío y agua, como otras muchas más.

7.4 **Enfermera:** Es aquella persona que se dedica al cuidado personal e intensivo de un paciente, ya sea en el centro hospitalario o de salud como en su domicilio particular. La enfermera o enfermero son personas que han seguido la carrera de enfermería, dictada dentro de las facultades de medicina y considerada una carrera universitaria a pesar de ser más corta e implicar menores conocimientos que la de medicina.

7.5 **Salud:** Se vincula al bienestar físico y psicológico de una persona. Cuando un individuo goza de buena salud, su organismo puede ejecutar sus funciones con normalidad y su psiquis no presenta alteraciones.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 7/7

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA Y FISIOTERAPÉUTICA

8. REFERENCIAS:

8.1 N/A.

9. REGISTROS:

9.1 **REG-VAC-CDE-USM-001:** Morbilidad de la Comunidad Universitaria.

9.2 **REG-VAC-CDE-USM-002:** Recípe Médico.

9.3 **REG-VAC-CDE-USM-003:** Indicaciones Médicas.

9.4 **REG-VAC-CDE-USM-004:** Constancia de Asistencia al Servicio Médico.

9.5 **REG-VAC-CDE-USM-005:** Orden de Exámenes de Laboratorio.

9.6 **REG-VAC-CDE-USM-006:** Informe Médico.

9.7 **REG-VAC-CDE-USM-007:** Referencia Médica.

9.8 **REG-VAC-CDE-USM-008:** Control de Tensión Arterial.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc./Pág.	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA
EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA
MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

(PRO-VAC-CDE-USM-002)

Versión Definitiva. La i.

ética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

1. OBJETIVO:

Brindar atención a los aspirantes admitidos tanto en la Carrera Ingeniería Marítima y en el programa nacional de formación TSU Transporte Acuático, así como a los estudiantes regulares de las mismas, para la realización de las fichas médicas.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a la Unidad de Servicio Médico y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

La responsabilidad de la atención médica y fisioterapéutica le corresponde al Coordinador de Desarrollo Estudiantil en conjunto con el responsable de la Unidad de Servicio Médico.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Médico, Enfermera, Fisioterapeuta y Asistente Administrativo.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción y asignación de recursos propios.

4.3 **MATERIALES:** Silla de paciente, mesa, nebulizadores, cama ginecológica, lámpara de cuello de cisne, nevera, electrocardiógrafo, camilla, paraban, banquito, paral, negatoscopio, autoclave, tensiómetro manual y digital, filtro de agua, microondas, gabinete, mesa de mayo, carro de cura, material médico quirúrgico, medicamentos, equipos médicos, lámpara infrarroja, hojas, resaltadores, celoven, tipex, marcadores, bolígrafos, almohadillas para sellos, carpetas.

4.4 **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, teléfono e impresora.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, Arturito, sillas ejecutiva y archivo.

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

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

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 Los aspirantes admitidos en la Carrera Ingeniería Marítima y en el programa nacional de formación TSU Transporte Acuático, así como a los estudiantes regulares de las mismas, deberán gestionar el llenado del formulario Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático ante la Unidad de Servicio Médico, debido a que este documento es un requisito indispensable para gestionar el ingreso y el cambio a la carrera, así como las pasantías profesionales a bordo del buque de conformidad con lo establecido en el Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar (STCW).

5.2 El Médico Especialista deberá estar certificado por el Instituto Nacional de los Espacios Acuáticos (INEA) para poder gestionar el llenado de la Ficha Médica del Aspirante/ Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático.

5.3 El Médico Especialista deberá realizar el llenado de la Ficha Médica del Aspirante/ Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, con base a los resultados de los exámenes físicos realizados, y de acuerdo a la necesidad manifiesta:

- Por parte de los Aspirantes admitidos en la carrera Ingeniería Marítima o programa nacional de formación TSU Transporte Acuático para cumplir con el requisito de ingreso.
- Por parte de los Estudiantes regulares que tramiten el cambio a la carrera Ingeniería Marítima o programa nacional de formación TSU Transporte Acuático.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

- Por parte de los Estudiantes regulares de la carrera Ingeniería Marítima o programa nacional de formación TSU Transporte Acuático, que gestionen el requisito para poder realizar las pasantías profesionales.
- 5.4 El Médico Especialista deberá examinar al Aspirante/Estudiante para verificar si posee algún ganglio inflamado, quiste, tumoración o cualquier patología notable a la hora de la palpación.
- 5.5 El Médico Especialista realizará el examen otorrinolaringólogo al aspirante/ Estudiante utilizando un equipo de otorrino para verificar la presencia de algún cuerpo extraño en la parte interna o externa del oído.
- 5.6 El Médico Especialista realizará el examen visual ubicando al Aspirante/Estudiante a una distancia aproximada de diez (10) pasos de distancia de los pendones de números, letras, colores y dibujos que tendrá que identificar con el ojo izquierdo, con el ojo derecho y luego con ambos ojos de acuerdo a lo que le indique el médico para verificar su condición visual.
- 5.7 El Médico Especialista verificará las condiciones físicas del Aspirante/Estudiante al observar su rendimiento al subir y bajar escaleras, agacharse, sentarse, pararse, gatear, entre otras actividades.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

**ASPIRANTE/ ESTUDIANTE DE LA CARRERA INGENIERÍA MARÍTIMA O DEL
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

6.1 Acude a la Unidad de Servicio Médico a solicitar información para el llenado del formulario Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático.

ENFERMERA

6.2 Informa al Aspirante/ Estudiante de la carrera Ingeniería Marítima o del Programa Nacional de Formación TSU Transporte Acuático, que descargue dos (02) ejemplares de la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático de la página web de la universidad y realice la transferencia bancaria por el monto indicado en la cuenta de la Fundación UMC.

**ASPIRANTE/ ESTUDIANTE DE LA CARRERA INGENIERÍA MARÍTIMA O DEL
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

6.3 Descarga los dos (02) ejemplares de la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático de la página web de la universidad y transfiere el monto indicado en bolívares, en la cuenta bancaria de la Fundación UMC.

6.4 Genera comprobante de la transferencia bancaria realizada a la cuenta de la Fundación de la UMC.

6.5 Llena en la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, los campos relacionados a los datos personales, antecedentes quirúrgicos, antecedentes familiares y signos vitales.

6.6 Acude al servicio médico para recibir atención a su requerimiento.

6.7 Verifica la cantidad de Aspirantes/ Estudiantes en la sala de espera, para la atención médica.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 5/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

6.7.1 **Hay Aspirantes/ Estudiantes:** Pregunta ¿quién es la última persona en espera? para identificar el orden en el cual le corresponde ingresar y posteriormente entra al consultorio (**Ir al paso 6.8**).

6.7.2 **No hay Aspirantes/ Estudiantes:** Toca la puerta e ingresa al consultorio.

ENFERMERA

6.8 (**Viene de los pasos 6.7.2 y 6.7.1**) Solicita los datos personales del Aspirante/ Estudiante para llenar el registro Morbilidad de la Comunidad Universitaria (REG-VAC-CDE-USM-001).

6.9 Llena el registro Morbilidad de la Comunidad Universitaria (REG-VAC-CDE-USM-001).

6.10 Informa al Médico Especialista que ya se registraron los datos del Aspirante/ Estudiante.

MÉDICO ESPECIALISTA

6.11 Solicita al Aspirante/ Estudiante la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático en conjunto con el comprobante de la transferencia bancaria realizada a la cuenta de la Fundación de la UMC.

6.12 Verifica la condición de salud del Aspirante/ Estudiante a través del examen físico, el examen otorrinolaringólogo y el examen visual.

6.12.1 **No apto:** Llena el registro Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, se lo entrega al Aspirante/ Estudiante y le informa que de acuerdo a los resultados obtenidos en los exámenes, no cumple con el perfil requerido (**Fin del procedimiento**).

6.12.2 **Apto:** Llena el registro Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, se lo entrega al Aspirante/ Estudiante y le comunica que cumple con el perfil requerido de acuerdo a los resultados obtenidos en los exámenes.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 6/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

- 6.13 Solicita al Aspirante/ Estudiante que se realice los exámenes de laboratorio HIV, VDRL, HCG (prueba de embarazo la cual solo aplica a las féminas); audiometría, rayos X de tórax A/P (anterior/posterior), para determinar su condición de salud a nivel interno.
- 6.14 Entrega la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático parcialmente llena al Aspirante/ Estudiante para que gestione de acuerdo a su requerimiento la inscripción, cambio de carrera o solicitud de pasantías profesionales.

**ASPIRANTE/ ESTUDIANTE DE LA CARRERA INGENIERÍA MARÍTIMA O DEL
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

- 6.15 Gestiona su requerimiento ante la dependencia correspondiente consignando la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático I parcialmente llena, para cumplir el requisito obligatorio.

DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE

- 6.16 Recibe la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático.
- 6.17 Verifica el contenido de la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático parcialmente llena.
- 6.18 Devuelve la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático al Aspirante/ Estudiante.

**ASPIRANTE/ ESTUDIANTE DE LA CARRERA INGENIERÍA MARÍTIMA O DEL
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

- 6.19 Recibe la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático por parte de la Dependencia Correspondiente.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 7/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

- 6.20 Asiste a los centros de salud asistencial a realizarse los exámenes de laboratorio HIV, VDRL, HCG (prueba de embarazo la cual solo aplica a las féminas); audiometría y rayos X de tórax A/P (anterior/posterior).
- 6.21 Acude al Servicio Médico para consignar los resultados de los exámenes realizados.

MÉDICO ESPECIALISTA

- 6.22 Recibe los resultados de los exámenes de laboratorio HIV, VDRL, HCG (prueba de embarazo la cual solo aplica a las féminas); audiometría y rayos X de tórax A/P (anterior/posterior) por parte del Aspirante/ Estudiante.
- 6.23 Verifica la condición de salud interna del Aspirante/ Estudiante a través del resultado de los exámenes realizados.
- 6.23.1 **No apto:** Llena totalmente el registro Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, se lo entrega al Aspirante/ Estudiante y le informa que de acuerdo a los resultados obtenidos en los exámenes, no cumple con el perfil requerido (**Fin del procedimiento**).
- 6.23.2 **Apto:** Llena totalmente el registro Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, se lo entrega al Aspirante/ Estudiante y le comunica que cumple con el perfil requerido de acuerdo a los resultados obtenidos en los exámenes.

**ASPIRANTE/ ESTUDIANTE DE LA CARRERA INGENIERÍA MARÍTIMA O DEL
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

- 6.24 Recibe la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático por parte del Médico Especialista.
- 6.25 Entrega la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático totalmente llena, a la Dependencia Correspondiente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 8/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE

- 6.26 Recibe la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático.
- 6.27 Verifica el contenido de la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático, totalmente llena.
- 6.28 Archiva la Ficha Médica del Estudiante de Ingeniería Marítima/ TSU Transporte Acuático para su control interno (**Fin del procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

- 7.1 **Servicio Médico:** Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.
- 7.2 **Médico:** Es un profesional que practica la medicina y que intenta mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente. En la lengua española, en forma coloquial, se denomina también doctor/doctora a estos profesionales, aunque no hayan obtenido el grado de doctor.
- 7.3 **Enfermera:** Es aquella persona que se dedica al cuidado personal e intensivo de un paciente, ya sea en el centro hospitalario o de salud como en su domicilio particular. La enfermera o enfermero son personas que han seguido la carrera de enfermería, dictada dentro de las facultades de medicina y considerada una carrera universitaria a pesar de ser más corta e implicar menores conocimientos que la de medicina.
- 7.4 **Salud:** Se vincula al bienestar físico y psicológico de una persona. Cuando un individuo goza de buena salud, su organismo puede ejecutar sus funciones con normalidad y su psiquis no presenta alteraciones.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO**

PRO-VAC-CDE-USM-002
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 9/9

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN MÉDICA DEL ASPIRANTE/
ESTUDIANTE DE INGENIERÍA MARÍTIMA/ TSU TRANSPORTE ACUÁTICO**

8. REFERENCIAS:

8.1 N/A.

9. REGISTROS:

9.1 **REG-VAC-CDE-USM-001:** Morbilidad de la Comunidad Universitaria.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/2019	00

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



**PROCEDIMIENTO MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
(PRO-VAC-CDE-UA-001)**

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



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

PRO-VAC-CDE-UA-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 1/6

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETIVO:

Medir la satisfacción del cliente con la finalidad de conocer su percepción y mejorar continuamente los servicios prestados.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del equipo de trabajo de la Unidad de Administración y de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.

4. RECURSOS:

4.1 **HUMANOS:** Administrador y Asistente Administrativo.

4.2 **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio de adscripción y asignación de recursos propios.

4.3 **MATERIALES:** Hojas, lápiz, lapiceros, marcadores, resaltadores.

4.4 **EQUIPOS TECNOLOGICOS:** Computadoras, teléfono y tecnologías de la información y comunicación.

4.5 **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas y estante.

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

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

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 La Coordinación de Desarrollo Estudiantil deberá solicitar a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, el diseño de la Encuesta Medición de la Satisfacción del Cliente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

PRO-VAC-CDE-UA-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 2/6

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 5.2 La Coordinación de Desarrollo Estudiantil solicitará a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación la publicación, en la página web de la universidad, de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente al finalizar cada semestre y establecerá el tiempo en el cual se mantendrá activa la misma.
- 5.3 El Administrador deberá enviar correo electrónico dirigido tanto a los Estudiantes que se les ha prestado el servicio para otorgamiento de beneficio socioeconómico, asesoramiento psicológico, orientación educativa, comedor, atención médica y fisioterapéutica; como a los Trabajadores que se han beneficiado con el servicio médico y/o fisioterapéutico; para solicitar su participación en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.

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

- 6.1 Solicita al Asistente Administrativo de la Unidad de Administración la elaboración de un memorando para solicitar a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación el diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

- 6.2 Recibe solicitud de elaboración de memorando por parte del Administrador.
- 6.3 Elabora memorando para solicitar a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación el diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.4 Genera copia del memorando.
- 6.5 Envía memorando, en original y copia, a la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

PRO-VAC-CDE-UA-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 3/6

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 6.6 Recibe memorando, en original y copia, por parte de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- 6.7 Sella y firma memorando en señal de recibido y devuelve copia a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.
- 6.8 Asigna el diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente al Analista Programador de Sistema.

ANALISTA PROGRAMADOR DE SISTEMA

- 6.9 Recibe asignación del diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.10 Gestiona ante la Coordinación de Desarrollo Estudiantil las especificaciones que requiere el diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.11 Diseña de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.12 Presenta el diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil para su revisión.

ADMINISTRADOR

- 6.13 Verifica que el diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente corresponda con las especificaciones suministradas.
- 6.13.1 **Tiene observaciones:** Informa al Analista Programador de Sistema la inconsistencia detectada para su corrección.
- 6.13.2 **No tiene observaciones:** Comunica al Analista Programador de Sistema que está conforme con el diseño propuesto.

ANALISTA PROGRAMADOR DE SISTEMA

- 6.14 Recibe el aval del diseño de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente por parte del Administrador de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

PRO-VAC-CDE-UA-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 4/6

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 6.15 Publica en la página web de la universidad, la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.16 Informa al Administrador de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil que ha sido publicada la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente, en la página web de la universidad.

ADMINISTRADOR

- 6.17 Recibe información referente a la publicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente, en la página web de la universidad.
- 6.18 Revisa en la página web de la universidad la publicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.19 Envía correo electrónico a los Estudiantes y Trabajadores se han beneficiado con los servicios que presta la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, para solicitar su participación en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.

ESTUDIANTE/ TRABAJADOR

- 6.20 **(Viene de los pasos 6.19 y 6.22.1)** Recibe correo electrónico por parte de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil solicitando su participación en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.21 Llena la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.

ADMINISTRADOR

- 6.22 Verifica la participación de los Estudiantes y los Trabajadores en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.22.1 **Observa baja participación:** Reenvía el correo electrónico a los Estudiantes y Trabajadores solicitando nuevamente su participación en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente **(Ir al paso 6.20)**.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

PRO-VAC-CDE-UA-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 5/6

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 6.22.2 **Observa alta participación:** Envía correo al Analista Programador de Sistema, una vez culminado el tiempo de publicación, para solicitar el cierre de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.23 Tabula y compila los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente, mediante el uso de gráficos que permitan ver el comportamiento de los datos, de conformidad a la escala aplicada.
- 6.24 Verifica los datos obtenidos de acuerdo al análisis de los gráficos aplicados.
- 6.24.1 **No existe salida no conforme: (Ir al paso 6.26).**
- 6.24.2 **Existe salida no conforme:** Realiza el análisis de causa raíz utilizando la herramienta de los por qué o el diagrama causa efecto, con la finalidad de detectar la causa que ocasiona la desviación.
- 6.25 Establece las acciones correctoras y correctivas, de acuerdo al resultado obtenido en el análisis de causa raíz.
- 6.26 **(Viene de los pasos 6.25 y 6.24.1)** Elabora Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente, con los datos tabulados y analizados de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.
- 6.27 Envía Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente a la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través de correo institucional, con copia a la Autoridad Rectoral que corresponda.

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 6.28 Recibe Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente por parte de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través de correo institucional.
- 6.29 Confirma a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil, a través del correo institucional, la recepción del Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

PRO-VAC-CDE-UA-001
Fecha: 14/05/2019
Cambio: 00
Pág.: 6/6

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ADMINISTRADOR

6.30 Recibe confirmación de la recepción del Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente, a través de correo electrónico, por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad.

6.31 Archiva el correo electrónico de confirmación para su control interno (**Fin del procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

N/A.

8. REFERENCIAS:

N/A.

9. REGISTROS:

9.1. Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc./Pág.	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	14/05/19	00