

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 1 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

## **EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA**

### **Considerando:**

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República dispone que: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";

Que, el artículo 227 íbidem dispone que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";

Que, el primer inciso del artículo 233 de la Constitución de la República, dispone: "Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos";

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República dispone que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, los artículos 350 y 351 de la Constitución, establecen entre otros aspectos que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo y estará articulado al Plan Nacional de Desarrollo;

Que, el artículo 91 del Código Orgánico Administrativo reconoce a la sede electrónica como "la dirección electrónica única disponible para las personas través de redes de telecomunicación. Su titularidad gestión corresponde a la administración pública, como la responsabilidad con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios los que se pueda acceder, corresponde a la máxima autoridad administrativa, en el ejercicio de competencias";

Que, el artículo 130 del referido código, reconoce además que "las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley";

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 2 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

Que, el artículo 12 de la Ley Orgánica de Educación Superior reconoce a la Calidad como uno de los principios del sistema de educación superior, así como también que este sistema es parte del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, y por tanto se rige, entre otros, por los criterios de Calidad, eficiencia, eficacia y transparencia;

Que, el artículo 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior, dispone que “La autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en: b) La libertad de expedir sus estatutos en el marco de las disposiciones de la presente Ley; (...) e) La libertad para gestionar sus procesos internos”;

Que, el artículo 47 de la Ley Orgánica de Educación Superior, dispone que. - “Las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares obligatoriamente tendrán como autoridad máxima a un órgano colegiado superior que estará integrado por autoridades, representantes de los profesores y estudiantes”;


Que, el artículo 93 de la misma norma, explica el principio de calidad como la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las Instituciones de Educación Superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos;

Que, el artículo 96 ibídem indica que el aseguramiento interno de la calidad es un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior;

Que, en Registro Oficial Segundo Suplemento No. 353 de 23 de octubre de 2018, se publicó la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, cuyo objeto es "Artículo 1. – (...) disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una administración pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad”;

Que, el numeral 14 del artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 10 de octubre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, establece que “Las entidades reguladas deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen al menos un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua”;

Que, el numeral 4 del artículo 18, de la referida ley señala que las entidades reguladas por esta, deberán cumplir entre otras obligaciones, con: "4. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, que permitan conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites de las y los interesados.”;

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 3 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

Que, el numeral 5 del artículo 18, ibídem señala que las entidades reguladas por esta Ley deberán cumplir entre otras obligaciones, con: "5. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para la gestión de trámites administrativos, tales como la firma electrónica y cualquier otro que haga más eficiente la Administración Pública";

Que, el artículo 138 del Reglamento General de la Ley de Servicio Público establece la conformación y funcionalidad de los Comités de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrán la responsabilidad de "proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional";

Que, el 6 de mayo de 2020, el Ministerio de Trabajo firmó el Acuerdo Ministerial Nro. MDT – 2020 – 0111 con el que expide la Norma Técnica Para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios;

Que, el artículo 11 del referido Acuerdo Ministerial dispone la conformación obligatoria del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional en todas las entidades que conforman el sector público ecuatoriano;

Que, el artículo 17 del Estatuto de la Universidad de Cuenca dispone que "Son atribuciones del Consejo Universitario: "(...) b) *Aprobar y expedir los reglamentos y normas de carácter general, que regulen el régimen académico y administrativo del plantel (...)*";

Que, el 23 de mayo de 2015, el Consejo Universitario de la Universidad de Cuenca expidió el Reglamento del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad de Cuenca – SIGIUC, el cual, en su artículo 3 establece que el propósito del Sistema de Gestión es contribuir al logro de los fines institucionales, mediante el diseño de un modelo de gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional y ambiental;


Que, el artículo 6 del referido reglamento reconoce como uno de los integrantes del Sistema de Gestión Integrado, a la Unidad de Gestión de Calidad;

Que, el artículo 11 ibídem, dispone como atribuciones de la Unidad de Gestión de Calidad, entre otros, los siguientes: a) proponer un modelo de gestión por procesos para la universidad, acorde a la realidad y a las necesidades institucionales; c) brindar asesoría y capacitar a los involucrados de la comunidad universitaria en temas de procesos, calidad, mejoramiento continuo y varios relativos al desarrollo organizacional;

Que, el 21 de diciembre de 2021 el Consejo Universitario aprobó el Plan Estratégico UCUEENCA 2022-2027, el cual contiene como un objetivo estratégico: Implementar un modelo de gestión universitaria sostenible, integrado, dinámico y eficiente.

Que, la profesionalización del servicio público, garantizada en el artículo 234 de la Constitución, a través de la formación y capacitación continua, requiere instrumentos simplificados y de fácil aplicación; y

Que, es necesario mejorar continuamente los procesos, servicios y trámites administrativos universitarios que se realizan o prestan en la Universidad de Cuenca.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 4 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

En uso de sus atribuciones que le confiere la Ley,

### RESUELVE,

Expedir el siguiente:

## REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

### TÍTULO I

#### OBJETO, ÁMBITO, DEFINICIONES

**Artículo 1. Objeto.** - El presente reglamento establece lineamientos, directrices y parámetros para la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos de la Universidad de Cuenca, para la homogeneización y simplificación de la gestión y asegurar que los servicios que se prestan estén orientados a satisfacer a la comunidad universitaria.

**Artículo 2. Ámbito.** - Este reglamento es de cumplimiento obligatorio en el diseño, rediseño, implementación, evaluación y mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos en todas las dependencias administrativas, unidades académicas y de vinculación con la sociedad de la Universidad (en adelante dependencias y unidades).

**Artículo 3. Términos y definiciones.** - Para efectos de la aplicación de este reglamento, se considerarán, las siguientes definiciones principales:

- a) Usuario. - Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso de uno o varios servicios que presta la Universidad y/o se beneficia del valor provisto.
- b) Proceso. - Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, recursos, datos y controles.
- c) Procesos operacionales. - Son aquellos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.
- d) Procesos habilitantes. - Son aquellos procesos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos operacionales.
- e) Procesos gobernantes. - Son aquellos que proporcionan directrices, lineamientos, políticas de gestión y planes estratégicos para el funcionamiento de la Universidad.
- f) Procedimiento. - Es un conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.
- g) Instructivo. - Es un conjunto de acciones específicas que tienen que realizarse para obtener un resultado específico, bajo unas circunstancias específicas, que son excepcionales a la gestión cotidiana de una dependencia administrativa, unidad académica o de vinculación.

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 5 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

- h) Calidad. - Es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario.
- i) Catálogo de procesos. - Es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías.
- j) Mejora continua. - Es una filosofía de gestión que determina el cambio constante en los procesos y/o los servicios para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables, alcanzando innovaciones graduales en el tiempo. La mejora continua de procesos busca, además, simplificar, clarificar y mejorar continuamente la gestión universitaria para proveer servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.
- k) Responsable de proceso. - Es el encargado de asumir la responsabilidad total de un proceso. Posee las atribuciones y el poder de decisión necesarios para garantizar que el proceso sea sostenible, eficiente y eficaz.
- l) Servicio. - Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de las obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.
- m) Portafolio de servicios. - Es el registro único de todos los servicios de la universidad que sirve para su documentación y administración.
- n) Carta de servicios. - Es el documento de acceso público a través del cual la Universidad informa a los usuarios sobre los servicios que gestiona, acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que los asisten.
- o) Producto. - Constituye el resultado de un proceso.
- p) Trámite. - Conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio o cumplir con una obligación con la Universidad, en apego al marco normativo aplicable.
- q) Requisito. - Es una especificación o condición necesaria que el usuario externo o interno debe cumplir o presentar para acceder a un servicio o completar un proceso.
- r) Guía de trámites. - Es el documento de acceso público a través del cual la Universidad informa a los usuarios sobre los trámites que puede realizar, los requisitos únicos que deben presentar, los pasos que debe cumplir, el tiempo máximo en el que se debe atender, los canales a través de los que puede realizar el trámite.

## TÍTULO II

### PRINCIPIOS DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

#### **Artículo 4. Fines de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos.**

- Son fines de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos los siguientes:

- a) Garantizar los derechos y el bien común de las personas que se benefician de los procesos, procedimientos y servicios que brinda la Universidad;
- b) Establecer estrategias y acciones que faciliten y mejoren el desarrollo de las actividades administrativas, académicas, de investigación o de vinculación con la sociedad que realiza la Universidad, mediante políticas que aseguren la simplificación administrativa y de procesos y la gestión de la calidad los servicios;


 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 6 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

- c) Reducir la carga administrativa y costos de su cumplimiento a las y los usuarios, a través de análisis de impacto, costo beneficio, decisiones basadas en evidencia y datos, el uso, interconexión e integración de plataformas tecnológicas, así como la participación de los beneficiarios, entre otros;
- d) Fomentar capacidades internas y externas para dirigir e implementar la mejora continua de procesos, la simplificación administrativa y la prestación de servicios;
- e) Propender al ahorro fiscal y la eliminación de cargas administrativas innecesarias para la Universidad;
- f) Agilizar la prestación de servicios universitarios y fomentar el uso y convergencia de plataformas tecnológicas; y,
- g) Habilitar la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicaciones y la transformación digital.

**Artículo 5. Principios de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos.** – El mejoramiento continuo e innovación de procesos, servicios y trámites estarán sujetos a los principios de:

1. Eficiencia. - La mejora continua de procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión.
2. Eficacia. - La mejora continua de procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la Universidad.
3. Simplicidad. - La mejora continua e innovación de procesos y la gestión de la calidad considerarán el uso de métodos y herramientas que eviten la realización de procedimientos y trámites complejos y la solicitud de requisitos innecesarios.
4. Coordinación y cooperación. - La mejora continua e innovación de procesos contribuirá a que todas las dependencias y unidades presten sus servicios bajo un enfoque sistémico, tomando en cuenta las interacciones que se generen entre ellas antes, durante y después de cualquier prestación.
5. Sostenibilidad y transparencia. - La mejora continua de procesos y la prestación de servicios propenderán al uso de herramientas de gestión y tecnología a fin de mejorar los procesos; fomentar la transparencia; incrementar el control de la gestión; mejorar la prestación de servicios; y, mantener su sostenibilidad a lo largo del tiempo.
6. Presunción de veracidad. - Se presumirá la legitimidad de los documentos presentados por el usuario y demás actores de interés en el ámbito de la prestación de servicios y mejora continua de procesos; sin perjuicio de que las dependencias y unidades puedan efectuar acciones comprobatorias sobre los mismos.
7. Responsabilidad en el manejo de los datos y la información. - Los datos e información que se generen como producto de la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios, que sean susceptibles de ser publicados, deberán hacerlo en formato de dato abierto, para aportar a los procesos de participación en el mejoramiento e innovación de los servicios universitarios.
8. Evaluación permanente. - La mejora continua de procesos y prestación de servicios serán sujetas de evaluación permanente tanto a nivel interno como externo para asegurar su orientación a la excelencia.

**Artículo 6. Obligatoriedad de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos.** - Todas las dependencias y unidades están obligadas a implementar acciones y proyectos de mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos. Estas acciones y proyectos deben estar orientados a:

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARÍA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 7 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARÍA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

1. Simplificar los procesos y procedimientos administrativos, y reducir al mínimo indispensable los requisitos y exigencias que los usuarios y beneficiarios deben presentar;
2. Suprimir los requisitos, trámites o procedimientos que conlleven costos de transacción o cumplimiento y que: (i) sean injustificados, innecesarios o redundantes, (ii) hagan menos eficiente el funcionamiento de la Universidad y las actividades de sus destinatarios, y (iii) se sujeten exclusivamente a la discrecionalidad de las y los servidores públicos universitarios;
3. Llevar a cabo un levantamiento sistemático y permanente de los procedimientos administrativos internos, los servicios y trámites que se realizan en su dependencia, así como su actualización;
4. Implementar el uso progresivo de herramientas tecnológicas; y
5. Vincular la evaluación previa de las regulaciones aplicadas para ajustarlas a las disposiciones de este reglamento, así como su revisión posterior y su actualización gradual.

### TÍTULO III

#### DE LAS RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 7. Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.** - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional (CGCS) tendrá la finalidad de aprobar las políticas de gestión en materia de mejoramiento continuo e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos.


**Artículo 8. De la Conformación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.** - El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional estará integrado por:

- a) La o el Rector de la Universidad de Cuenca o su delegado o delegada, quien lo presidirá y, tendrá voto dirimente,
- b) La o el Vicerrector académico o su delegado o delegada,
- c) La o el Vicerrector de investigación o su delegado o delegada,
- d) La o el responsable de la unidad de Calidad (UC)
- e) La o el Director de Planificación,
- f) La o el Director de Tecnologías de la Información y Comunicación,
- g) La o el Director Administrativo Financiero,
- h) La o el Director Talento Humano.

El comité sesionará, al menos, una vez cada tres meses de manera ordinaria, y de manera extraordinaria cuando la o el Presidente del comité o la mayoría de los miembros del comité lo requieran.

Corresponde al Presidente de este cuerpo colegiado, nombrar el secretario del comité.

**Artículo 9. Atribuciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.** – Son atribuciones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, las siguientes:

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 8 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario


- a) Emitir lineamientos de gestión y metodologías para la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos;
- b) Aprobar los programas y planes de mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos, realizar el seguimiento y evaluación a su implementación, así como, controlar y verificar que las diferentes dependencias y unidades cumplan con lo establecido en dichos programas y planes;
- c) Emitir directrices para el levantamiento sistemático y permanente de información de los procesos y procedimientos, servicios y trámites administrativos que se realizan en las dependencias y unidades que puedan ser suprimidos, simplificados, mejorados o actualizados;
- d) Disponer a las dependencias y unidades, la revisión, actualización, simplificación, mejora o supresión de procesos, procedimientos o trámites administrativos, en virtud de quejas y reclamos de la comunidad universitaria y criterios de pertinencia técnica y legal;
- e) Definir los trámites, requisitos o procedimientos que pueden ser sujetos de eliminación cuando la dependencia o unidad responsable de dicho trámite, argumente en contrario;
- f) Efectuar el control del cumplimiento del presente reglamento a las distintas dependencias y unidades; y,
- g) Las demás atribuciones que le sean asignadas por la máxima autoridad de la Universidad de Cuenca.

**Artículo 10. Compromiso de las autoridades.** – Los enfoques de mejora continua e innovación de procesos, gestión de la calidad en la prestación de servicios, y la simplificación administrativa serán un compromiso de gestión de las autoridades de cada dependencia sujeta a este reglamento, quienes asumirán el rol de patrocinador de la mejora continua e innovación de los procesos, servicios o trámites de sus respectivas dependencias. Su compromiso será difundir en sus unidades, las prácticas de gestión establecidas, como prioritarias para la gestión universitaria; destinando para el efecto todos los esfuerzos y recursos necesarios para su aplicación.

**Artículo 11. De la Unidad de Calidad (UC).** - Para la mejora continua de procesos, la prestación de servicios y la simplificación administrativa, la Unidad de Calidad (UC), asumirá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Presentar al CGCS, para su aprobación, propuestas de lineamientos de gestión, procesos y procedimientos sobre mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos; así como los programas y planes de mejora continua de procesos, servicios y trámites administrativos;
- b) Realizar inspecciones, verificaciones, supervisiones, evaluaciones de gestión administrativa o cualquier otra actividad que se estime pertinente, con el fin de vigilar el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones y demás normas relacionadas al mejoramiento continuo de procesos, servicios y simplificación administrativa;
- c) Aprobar los entregables del ciclo de mejora continua de procesos, servicios y trámites administrativos de la Universidad;
- d) Informar periódicamente al rectorado sobre los resultados del cumplimiento de los objetivos e indicadores estratégicos que tienen relación con el desempeño de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos;
- e) Asegurar que se consideren los requerimientos y expectativas del usuario y/o beneficiario en todos los procesos mejorados, servicios prestados o trámites simplificados;
- f) Gestionar los objetivos, indicadores y el desempeño directamente vinculados a la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos de la institución;




 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 9 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

- g) Coordinar con las dependencias y unidades, así como con personas jurídicas de derecho público y privado, nacionales e internacionales, actividades de cooperación técnica y transferencia de tecnología, conocimiento y capacitación en materia de mejora regulatoria, simplificación administrativa y de trámites;
- h) Supervisar el cumplimiento de las normas, lineamientos y programas de mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos;
- i) Asesorar y supervisar la aplicación de metodologías y herramientas técnicas para la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos en la Universidad;
- j) Presentar para aprobación del Vicerrectorado Académico, las propuestas de estandarización y homologación de procesos administrativo – académicos generales a todas las unidades académicas.
- k) Dirigir el proceso de evaluación permanente de la madurez institucional en la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos;
- l) Dirigir e implementar proyectos y acciones de fomento de la cultura de mejora continua;
- m) Implementar mecanismos de participación que permitan determinar los procesos, procedimientos y trámites administrativos que podrían ser reformados, revisados o suprimidos por las dependencias y unidades;
- n) Generar incentivos y reconocimientos para las dependencias y unidades que realicen proyectos de mejoramiento, simplificación, actualización o eliminación de procesos, procedimientos y trámites administrativos;
- o) Realizar estudios técnicos, en el ámbito de sus competencias, para la simplificación, optimización y eficiencia de trámites administrativos y controlar su cumplimiento; y
- p) Las demás que se establecen en el presente reglamento o disponga la máxima autoridad.

**Artículo 12. Responsable del proceso, de la prestación del servicio o del trámite administrativo.** – Todo proceso, servicio o trámite administrativo tiene una sola autoridad responsable. Cada autoridad responsable tiene las siguientes atribuciones y responsabilidades para asegurar que él o los procesos que son de su responsabilidad se mejoran continuamente:

- a) Establecer procedimientos del proceso, servicio o trámite, así como los controles aplicables;
- b) Incluir los requerimientos y expectativas del usuario y/o beneficiario como punto de partida para la gestión de mejora continua e innovación de procesos, servicios o trámites;
- c) Supervisar el desempeño del proceso, servicio o trámite;
- d) Identificar y definir oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas para el proceso, servicio o trámite;
- e) Implementar acciones o proyectos de mejora del proceso, servicio o trámite;
- f) Coordinar las mejoras con las áreas que estén involucradas en el proceso, servicio o trámite;
- g) Mantener actualizada la información y documentación del proceso, servicio o trámite;
- h) Garantizar la calidad de la ejecución de los procesos, servicios o trámites; y,
- i) Demás responsabilidades definidas en el presente reglamento.

**Artículo 13. Del levantamiento y registro de procesos, servicios y trámites.** – La UC será la unidad encargada de la identificación única de todos los procesos, servicios y trámites que los usuarios realizan en la Universidad, considerando las disposiciones de este reglamento y demás normativa aplicable, los mismos que deberán ser ingresados y catalogados en el registro único de procesos, servicios y trámites administrativos. Deberán, además ser actualizados de manera periódica de acuerdo con la normativa que se expida para el efecto.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 10 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

**Artículo 14. De la gestión del conocimiento.** – Cada dependencia sujeta a este reglamento debe gestionar en forma continua el capital intelectual generado producto de la gestión de los procesos, servicios o trámites administrativos, considerando que los conocimientos que desarrollan las y los trabajadores y las y los empleados para la solución de problemas impactan en la productividad, eficiencia y resultados obtenidos. La UC emitirá las directrices necesarias para que cada dependencia implemente estrategias como:

- a) Control de la documentación y sus versiones, relativas a la creación, clasificación, gestión, conservación, consulta y disposición final de los documentos que forman parte de la mejora continua de procesos, la prestación de servicios y la simplificación administrativa, en conformidad con los parámetros establecidos en el presente reglamento y en el Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos de la Universidad de Cuenca.
- b) Socialización y transferencia del conocimiento relacionado con la mejora continua e innovación de sus procesos y servicios a todo el personal que labora en la dependencia, considerando la información requerida para la adecuada ejecución de sus funciones, a fin de garantizar la generación de productos y/o servicios en forma eficaz y eficiente.

## TÍTULO IV


### CAPÍTULO I

#### DE LA CREACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 15. Sobre la creación de un proceso, servicio o trámite administrativo.** – Cuando sea el caso que las dependencias y unidades requieran crear un nuevo proceso, servicio o trámite administrativo para el cumplimiento de sus responsabilidades, deberán observar de manera obligatoria lo siguiente:

- a) Justificación. – La dependencia interesada deberá emitir un informe técnico sobre la creación del nuevo proceso, servicio o trámite administrativo o cualquiera de sus componentes, tales como requisitos, tiempos de duración o vigencia, etc., en el que motive debidamente que la creación es indispensable y no genere cargas o costos innecesarios para el usuario o la Universidad. Para ello, el informe deberá contener, al menos, los análisis de costo – beneficio e impacto regulatorio y estadística básica proyectada.
- b) Resolución de creación. – Todo proceso, servicio o trámite administrativo debe ser creado por resolución CGCS, y ser publicado en el espacio virtual único de procesos, servicios y trámites administrativos, junto con el análisis técnico y jurídico que lo sustenta, de conformidad con el presente reglamento y demás normas técnicas aplicables.

**Artículo 16. Procedimiento previo a la creación de nuevos procesos, servicios o trámites administrativos.** – Previo a la creación de nuevos procesos, servicios o trámites, las dependencias y unidades deberán cumplir el siguiente procedimiento:

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 11 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

Las dependencias y unidades deberán remitir un informe a la UC que contenga, al menos, lo siguiente:

- a) Un análisis de justificación técnica de la necesidad de crear el nuevo proceso, servicio o trámite;
- b) Un análisis de impactos positivos y negativos para los usuarios por la creación de el o los procesos, servicios o trámites;
- c) Un análisis de beneficios para las dependencias solicitantes;
- d) Un análisis de costo financiero del proceso, servicio o trámite para el administrado, en caso de existir; y
- e) La determinación de los gastos administrativos que requerirá la dependencia responsable, para la gestión de el o los procesos, servicios o trámites administrativos.

Todos los informes de justificación para la creación de nuevos procesos, servicios o trámites administrativos deberán contener la firma de responsabilidad de la máxima autoridad de la dependencia o unidad solicitante. Este informe deberá contener al menos, una recomendación sobre la supresión o mejoramiento de uno o más procesos existentes que sean similares en el costo o carga regulatoria del nuevo proceso a crearse.

En el caso de que el nuevo proceso, servicio o trámite administrativo pueda ser realizado en línea, la dependencia responsable presentará el respectivo cronograma para su implementación, definido en coordinación con la DTIC.

La UC y la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DTIC) emitirán un informe técnico conjunto sobre la solicitud de creación presentada para que el CGCS avoque conocimiento y decida sobre la aprobación o la solicitud.

**Artículo 17. Del dictamen de creación.** - El CGCS deberá emitir un dictamen sobre la creación de un proceso, servicio o trámite administrativo nuevos.


Si el dictamen resulta favorable, las dependencias deberán enviar la normativa que da sustento al proceso, servicio o trámite administrativo, así como los formularios, manuales, anexos o cualquier otro instrumento en donde se especifiquen los requisitos y procedimientos asociados al proceso, a la UC para la validación del marco normativo. Una vez obtenida la validación, la dependencia o unidad requirente podrá implementar el nuevo proceso, servicio o trámite,

Si el dictamen resulta negativo, la dependencia o unidad requirente por una sola vez y dentro del plazo de 15 días posterior a la recepción de la negativa, podrá remitir al CGCS, un alcance al informe presentado con anterioridad, justificando o aclarando, la necesidad de crear el proceso, servicio o trámite administrativo. Si por segunda vez, se niega dicha creación, la dependencia requirente no podrá solicitar una nueva revisión.

## CAPÍTULO II

### DE LA HOMOLOGACIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA

**Artículo 18. De la homologación de los instrumentos normativos de la Universidad de Cuenca.** - Para optimizar la gestión institucional se dispone la homogeneización de los instrumentos normativos que se aplican en la Universidad. Las dependencias y unidades deberán ajustar sus instrumentos normativos a esta nomenclatura.

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 12 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario


En el anexo número 2 a esta norma y que es parte integrante de la misma, se encuentra un listado de ejemplos aplicables a cada definición establecida en este capítulo.

**Artículo 19. Reglamentos internos.** – Se entiende por reglamento interno a cualquier instrumento normativo que contiene un conjunto ordenado y coherente de políticas de gestión, normas y reglas fijas que delimitan y rigen las actividades que se deben realizar en un ámbito de gestión específico de la Universidad. Solo pueden ser expedidos por el Consejo Universitario de acuerdo a la normativa aplicable. Los reglamentos internos no establecen procedimientos específicos, así como tampoco ninguno de los componentes de estos, ya sean plazos, canales de acceso, actividades o tareas determinadas o requisitos, excepto los que se refieren a los requeridos para ocupar cargos dentro de la estructura organizacional. Estos instrumentos no despliegan estructuras departamentales, las cuales están establecidas en el reglamento orgánico de gestión por procesos, los manuales de procesos o los perfiles de puestos.

**Artículo 20. Normas técnicas de gestión.** – Se entiende por norma técnica a cualquier instrumento normativo que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia, el desarrollo tecnológico, la gestión del conocimiento y la actualización normativa superior, que se debe cumplir en los procesos de gestión administrativa de la Universidad. Las normas técnicas son expedidas por el Rectorado de la Universidad. Se caracterizan por determinar la aplicación obligatoria, en la acción institucional, de técnicas, tecnologías y metodologías de gestión vinculadas al área que se norma con el referido instrumento. Incluyen información sobre procedimientos, requisitos, responsables o soportes tecnológicos que se deben cumplir de manera obligatoria para la creación de procesos, servicios o trámites en un área de gestión universitaria.

**Artículo 21. Procedimientos.** – Se entiende por procedimiento a cualquier instrumento normativo que contiene el detalle de un conjunto secuenciado de acciones que tienen que realizarse siempre de la misma manera, para obtener siempre los mismos resultados, siempre bajo las mismas circunstancias. Los procedimientos son expedidos por las máximas autoridades de los procesos a ser instrumentados. Los procedimientos incluyen la información detallada de las actividades secuenciales o simultáneas que deben realizarse para obtener un resultado específico, e incluyen información sobre requisitos, tiempos, plazos de vigencia, responsables, soportes tecnológicos, canales de atención, compromisos de calidad. Para su instrumentación, todo proceso rutinario que se realiza en la universidad y que da como resultado un servicio, trámite o gestión administrativa en general, requiere de un procedimiento.

**Artículo 22. Guías.** – Se entiende por guía a cualquier instrumento normativo que contiene el detalle de un conjunto secuenciado de acciones que tienen que realizarse de una forma específica para obtener un resultado particular en una situación específica. Las guías son expedidas por las máximas autoridades de las dependencias y unidades para normar actividades excepcionales diferentes a las labores cotidianas de la dependencia o unidad que no están contempladas en los procedimientos. Las guías incluyen la información detallada de las actividades secuenciales o simultáneas que deben realizarse para obtener el resultado buscado, e incluyen información sobre requisitos, tiempos, responsables, canales de atención. Las guías instrumentan actividades excepcionales que no se consideran procesos, servicios o trámites ordinarios.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 13 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

## TÍTULO V

### DE LOS NIVELES DE GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 23. Niveles de gestión de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos.** – La Universidad implementará los siguientes niveles de gestión de la mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos:

1. Nivel estratégico: relativo al gobierno de los procesos de la organización.
2. Nivel operacional: relativo a la mejora continua e innovación de procesos.
3. Nivel tecnológico: relativo al aprovechamiento eficiente de la tecnología para la gestión de procesos, de servicios y de información.

## CAPÍTULO I

### NIVEL ESTRATÉGICO DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 24. Catálogo de procesos.** El conjunto de procesos, servicios y trámites identificados constituirá el catálogo de procesos de la Universidad, en cual se deben especificar los estados de gestión de cada uno de ellos considerando las opciones de incubación, operación, retiro o cierre, según sea el caso. Para que un proceso tenga validez, deberá estar debidamente catalogado de acuerdo a la metodología dispuesta por la UC.

La UC deberá implementar los proyectos y actividades necesarios para identificar y definir los procesos, servicios y trámites administrativos, tomando como punto de partida las necesidades de los segmentos de usuarios externos e internos y otros actores de interés, el análisis del entorno, sus capacidades y recursos y las atribuciones y facultades conferidas a cada dependencia o unidad sujeta a este reglamento.

La UC deberá mantener actualizada la información para identificar todos los procesos, servicios y trámites que presta cada dependencia o unidad, así como aquellos que deberían ser ofrecidos, de acuerdo a la metodología que para el efecto se desarrolle en el marco de este reglamento.

Para la identificación y caracterización de procesos, estos deberán ser estructurados de acuerdo a una jerarquía de al menos tres niveles: macroproceso, proceso y subproceso; además, serán clasificados según corresponda en: gobernantes, operacionales, habilitantes de asesoría y habilitantes de apoyo.

**Artículo 25. Mapa de Procesos.** – El mapa de procesos es una herramienta de gestión que permite observar todos los procesos estratégicos que se desarrollan dentro de la institución y las fases que integran cada uno de los procesos macro de forma específica para obtener una visión conjunta de todos los aspectos relacionados con cada proceso considerado estratégico para la Universidad.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 14 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

La UC deberá definir y mantener actualizado, en conjunto con las máxima autoridades de la Universidad, el Mapa de Procesos de la institución con el objetivo de organizar, visualizar e identificar la interrelación de los procesos estratégicos de la institución, y la forma en la que la gestión administrativa, académica, de investigación y de vinculación con la sociedad ayudan a cumplir la misión institucional.

En su conjunto, los instrumentos que conforman el mapa de procesos de la Universidad, constituirán un insumo imprescindible para la definición, redefinición y actualización de modelos de gestión, sistemas de gestión de la calidad y estructura organizacional.

**Artículo 26. Relación entre el mapa de procesos, la prestación de servicios y la simplificación administrativa.** - La UC deberá garantizar que el Mapa de Procesos, el Catálogo de Procesos, el Portafolio de Servicios, la Carta de Servicios y la Guía de Trámites Administrativos guardan interrelación, coherencia y se presentan de forma modular, iterativa y evolutiva.

Desde la perspectiva de los usuarios, un servicio o un trámite deberán denominarse como tales; sin embargo, para la aplicación del ciclo de mejora continua e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos, un servicio o un trámite siempre serán el resultado de la ejecución de uno o más procesos.

## CAPÍTULO II

### NIVEL OPERACIONAL DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 27. Priorización y Selección.** – El ciclo de mejora continua inicia con la priorización y selección de los procesos sujetos a mejoramiento por parte de las dependencias y unidades. Las variables de priorización y selección deben ser determinadas en la metodología de mejora continua de procesos provista por la UC.

**Artículo 28. Análisis del proceso** – Para realizar las actividades de mejora continua de los procesos, servicios y trámites, se deberá atender el siguiente procedimiento:

1. Levantamiento de la situación actual. - Las dependencias y unidades deberán levantar la información de los procesos en su situación actual. Así mismo deberán analizar la información y documentación existente con la finalidad de identificar todas las actividades, recursos, tecnologías, controles, reglas de gestión, datos estadísticos que se ejecutan en los procesos; lo cual servirá para su posterior diagramación y análisis. Para la diagramación de los procesos se debe utilizar el estándar BPMN 2.0 (Notación de Modelamiento de Procesos de Negocio, por sus siglas en inglés).
2. Análisis de la situación actual. - Las dependencias y unidades deberán analizar la información y documentación actual de los procesos, sus actividades, sistemas tecnológicos asociados, reglas de negocio y atributos y la información inherente a la prestación del servicio. Se deberá realizar un análisis sobre la problemática de los procesos para poder identificar sus causas raíces.
3. Definición de la línea base y metas de indicadores. - Las dependencias y unidades deberán determinar y consolidar los resultados de la fase de análisis, las consideraciones particulares de los procesos a mejorar, y los

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 15 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

indicadores que serán utilizados para medir el desempeño actual; con estos datos se establecerá la línea base sobre la cual se medirá el resultado de las mejoras. Para el caso de los procesos que determinan la prestación de un servicio, la línea base y las metas de los indicadores deberán ser establecidas en función de los niveles de calidad esperada por los usuarios. Los datos deben ser capturados, procesados, almacenados y publicados en formato abierto según las buenas prácticas que se identifiquen y la normativa legal vigente, a través de instrumentos y herramientas que permitan consultas e interoperabilidad con sistemas de información internos o externos.

- Identificación de alternativas de mejora. - Las dependencias y unidades deberán determinar las alternativas que serán consideradas para eliminar las causas raíz de los problemas identificados.

**Artículo 29. Diseño del Proceso Mejorado.** - Las dependencias y unidades deberán establecer la propuesta de diseño del proceso mejorado, por cada proceso en el que consten como responsables del mismo. Las propuestas deberán incluir técnicas de perfeccionamiento de procesos, simplificación de requisitos, actividades, pasos o tiempos. Deberán complementarse además con investigación de mejores prácticas y estándares internacionales, modelos de referencia relevantes o técnicas de innovación aplicadas a la gestión pública.

La DTIC analizará el entorno sobre el cual se implementará la solución tecnológica que se requiera para conseguir los objetivos de mejora del proceso mejorado, para lo cual se deben definir previamente los requerimientos funcionales, las especificaciones técnicas y los resultados de la ejecución de los procesos bajo diferentes escenarios, según mejores prácticas de gestión tecnológica aplicables y siguiendo los lineamientos del Capítulo III del presente Título.


Las dependencias deberán actualizar los documentos de los procesos mejorados utilizando los manuales, procedimientos, formatos, herramientas e instrumentos aplicables provistos por la UC.

**Artículo 30. Programación de acciones de mejora.** - La programación de las acciones de mejora de procesos, servicios o trámites administrativos, en función de las alternativas identificadas, se realizará por cada dependencia o unidad, de acuerdo a las directrices emitidas por la UC. Estas directrices deberán contener las actividades principales, responsables, plazo de ejecución, entregables, mecanismos pertinentes para el aseguramiento de la calidad y otros elementos de gestión.

**Artículo 31. Implementación de acciones de mejora.** - Las dependencias y unidades deberán implementar las acciones de mejora en base a las mejores prácticas de gestión de procesos y con técnicas de gestión del cambio. La UC supervisará que las acciones a implementarse sean integrales, se integren eficientemente a los planes de mejora continua de la Universidad y propendan a la homologación y homogeneización de los procesos y procedimientos, así como a la simplificación administrativa.

La DTIC establecerá la prioridad asignada a la acción de mejora del proceso, servicio o trámite en función de la planificación anual de la Dirección. Adicionalmente, esta dirección deberá garantizar el cumplimiento de requerimientos funcionales y especificaciones técnicas.

En todos los casos, los responsables de procesos deben garantizar que se generan y actualizan permanentemente, las actividades de transferencia de conocimiento para la futura administración de los procesos automatizados.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 16 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

La UC deberá asegurar que cada acción de mejora de los procesos, opere acorde a las políticas de gestión universitaria, el marco legal aplicable y este reglamento.

**Artículo 32. Operación y Control.** – La UC revisará y controlará los procesos mejorados que entren en operación. Para esto, prestará atención a lo siguiente:

1. **Monitoreo de los indicadores de desempeño.** – La UC deberá medir y controlar los indicadores establecidos para conocer las tendencias y el rendimiento de los procesos durante la operación de los mismos.
2. **Análisis de resultados e implicaciones.** - La UC deberá analizar los resultados de los indicadores y evaluar las implicaciones periódicamente y tomar acciones correctivas y/o preventivas para eliminar, prevenir o mitigar las causas de variación. Los resultados deben ser presentados al CGCS y servirá para la fase de selección y priorización de los procesos a mejorar.

**Artículo 33. Publicación de compromisos de calidad.** - Las dependencias y unidades deberán hacer públicos, a través de los canales que la UC defina para el efecto, los compromisos de calidad de los procesos, servicios o trámites que presta, en la carta de servicios y en la guía de trámites institucionales, considerando los indicadores, metas y acuerdos del nivel de la prestación, en concordancia con los requerimientos establecidos en el presente reglamento para la identificación y definición de los servicios.

Tanto en el manual de gestión de procesos, como en la carta de servicios o en la guía de trámites, se deberán incluir solo aquellos procesos, servicios o trámites que se encuentren en estado de operación.

**Artículo 34. Evaluación de la conformidad.** – La UC deberá realizar evaluaciones periódicas de la conformidad de los estándares y compromisos de calidad definidos para procesos estables que hayan cumplido al menos un ciclo de mejora y que requieran certificación externa de su calidad.

### CAPÍTULO III


#### NIVEL TECNOLÓGICO DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 35. Automatización.** – La Universidad propenderá a la automatización progresiva de todos los procesos, servicios o trámites que, por sus características, sean susceptibles de automatización. La inclusión de automatización como parte de un plan de mejora requerirá que el proceso esté plenamente diagramado, con sus requerimientos plenamente identificados, así como las interoperaciones necesarias con otros sistemas y bases de datos.

La DTIC deberá establecer la metodología obligatoria y aplicable para toda automatización requerida.

No todo proceso requiere de automatización. La UC establecerá las reglas fijas para determinar el potencial de automatización de un proceso, servicio o trámite, de acuerdo a la técnica y mejores prácticas disponibles.



 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 17 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

**Artículo 36. Consideraciones previas a la automatización.** – Para automatizar un proceso, servicio o trámite existente, es requisito que este haya cumplido, al menos, un ciclo de mejora y sea susceptible de automatización, de acuerdo a las reglas fijas establecidas por la UC.

Para la automatización de procesos, la DTIC deberá evaluar aspectos técnico metodológicos como los siguientes:

1. La infraestructura tecnológica que soportará la solución informática a implementar;
2. Los sistemas informáticos existentes internos y/o externos con los cuales la solución deberá intercambiar datos;
3. Datos que puedan ser consumidos o compartidos con otras dependencias de la Universidad u otras instituciones públicas;
4. El grado de cumplimiento de los estándares de seguridad de la información;
5. Los riesgos asociados a la vulneración de la información que se pudiesen generar antes, durante y después de la automatización;
6. La gestión y soporte de la solución informática desarrollada;
7. La gestión de datos de procesos automatizados; y,
8. Los procedimientos necesarios para garantizar la actualización y calidad de los datos que se generen de acuerdo al modelo de gestión de datos de la Universidad.

Un proceso, servicio o trámite de nueva generación que no existe previamente puede ser diseñado integralmente para que sea automatizado desde su origen, siempre y cuando se cumplan los requerimientos establecidos en el Capítulo I del título IV de este reglamento.

**Artículo 37. Sede electrónica.** – Es el espacio virtual único de información, gestión y evaluación de procesos, servicios o trámites de la Universidad que han sido automatizados y que pueden brindarse en línea. La gestión técnica de este espacio virtual único será responsabilidad de la DTIC. La gestión operativa de la misma será responsabilidad de la UC. Este espacio virtual operará alineado a las disposiciones normativas que emita el ente rector de la simplificación de trámites dispuesto en los marcos normativos como la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA) y sus reformas.

Las dependencias y unidades no pueden generar espacios virtuales diferentes ni gestionar procesos, servicios o trámites electrónicos por fuera de las disposiciones emitidas, en el ámbito de sus responsabilidades, por la DTIC o la UC.

## TÍTULO VI

### DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

**Artículo 38. Portafolio de servicios.** La UC deberá implementar las actividades rutinarias para identificar y definir los servicios como categoría especializada de procesos. Para que un servicio pueda ser prestado, deberá

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARÍA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 18 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARÍA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

estar debidamente registrado en el Portafolio de Servicios de la Universidad, de acuerdo a la metodología dispuesta por la UC.

La UC deberá implementar los procedimientos y sistemas que permitan el registro permanente de datos e información relativos a la prestación del servicio a nivel de: oferta, demanda, comportamiento de los indicadores, requerimientos de los usuarios y mejoras registradas. El manejo de información de los servicios debe realizarse en función de buenas prácticas de recolección, sistematización, procesamiento, publicación y difusión, de acuerdo a las metodologías de la materia.

**Artículo 39. Carta de servicios.** Es el documento de acceso público a través del cual la Universidad informa a los usuarios sobre los servicios que gestiona, acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que los asisten. La UC establecerá la metodología de gestión y actualización permanente de la información incluida en la Carta de Servicios.


**Artículo 40. Propiedades fundamentales de un servicio.** - Para que un servicio sea considerado como tal, debe cumplir las siguientes propiedades fundamentales:

1. Agregación de valor. - Un servicio se caracteriza por generar beneficios tangibles y/o intangibles a sus usuarios mejorando continuamente su experiencia antes, durante y después de cada prestación.
2. Legalidad. - Un servicio debe ser prestado en estricto cumplimiento del marco legal vigente.
3. Continuidad. - La prestación de un servicio debe ser permanente, regular e ininterrumpida para favorecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
4. Igualdad. - Un servicio debe ser prestado a todos los usuarios sin discriminación de ningún tipo.
5. Estandarización. - Todo servicio debe ser definido y por lo tanto provisto de la misma manera, asegurando el nivel de calidad en cualquier circunstancia.

Las dependencias y unidades deberán cambiar, actualizar o dejar de prestar aquellos servicios que por cualquier circunstancia incumplieren una o varias de las propiedades fundamentales definidas en este artículo. Si la UC identifica servicios que deban ser cambiados, actualizados o deberían dejar de ser prestados por las dependencias, emitirá un informe técnico al CGCS para que este decida de acuerdo a sus atribuciones.

**Artículo 41. Conceptualización y estructuración de un servicio.** – Todo servicio institucional nuevo o existente debe ser conceptualizado y estructurado a partir de la identificación de las necesidades de los segmentos de usuarios y de otros actores de interés. La estructuración se realizará considerando, al menos, los siguientes componentes:

1. **Marco normativo.** - La prestación de un servicio debe tener plena coherencia con la normativa nacional aplicable y los reglamentos de la Universidad que facultan a la puesta en operación de un servicio.
2. **Descripción del servicio.** – Todo servicio debe tener una descripción específica de sus objetivos, condiciones y responsables y debe ser incluido en el portafolio de Servicios institucionales.
3. **Canales de atención.** – Todo servicio debe establecer si su forma de atención será presencial, electrónica o telefónica. La combinación de canales es deseable. En la estructuración deberá indicarse con detalle las

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 19 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

direcciones físicas en las que los servicios estarán disponibles, así como la ubicación en el espacio virtual único de prestación de servicios electrónicos o la ubicación en el catálogo de atención telefónica.

4. **Tramitología relacionada con el servicio.** – Todo servicio cuenta con un trámite que sirve para acceder a él. Este trámite debe ser optimizado de acuerdo a lo establecido en el capítulo VII de este reglamento.
5. **Acuerdo de Nivel de Servicio.** – Todo servicio debe establecer la o las normas de calidad que le son aplicables, en función de su ámbito de acción, así como los valores mínimos aceptables de los indicadores de satisfacción de los usuarios.
6. **Capacidades institucionales.** – La dependencia responsable de la prestación de un servicio deberá establecer y asegurar las capacidades institucionales mínimas para la prestación de un servicio. Las capacidades institucionales se refieren a la existencia del talento humano calificado y suficiente, la tecnología disponible, el know how del sector, la infraestructura mínima viable, el equipamiento y otras que se incluyan en la normativa aplicable.
7. **Recursos.** - La dependencia responsable de la prestación de un servicio deberá establecer y asegurar el modelo de gestión de recursos financieros y materiales necesarios para asegurar la prestación del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

## TÍTULO VII

### DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA


**Artículo 42. Del Criterio de Obligatoriedad.** – Para identificar los trámites administrativos y diferenciarlos respecto de procesos o servicios que se realizan y prestan en la Universidad de Cuenca, será un criterio aplicable, la obligatoriedad. Este criterio se cumple cuando las dependencias y unidades exigen al usuario, realizar una o varias acciones con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

**Artículo 43. Guía de trámites.** La UC deberá implementar las actividades rutinarias para identificar y definir los trámites como una categoría especializada de procesos. Para que un trámite pueda ser obligatorio, deberá estar debidamente registrado en Guía de Trámites de la Universidad de Cuenca, de acuerdo a la metodología dispuesta por la UC.

**Artículo 44. Simplificación de Trámites.** – La simplificación de trámites comprende las actividades que implementa la Universidad para mejorar los trámites que los usuarios internos y externos realizan ante ella, dirigidas a la simplicidad, claridad, transparencia, fácil acceso y disminución de cargas administrativas innecesarias tanto para el usuario como para la Universidad.

**Artículo 45. Estrategias para la simplificación de trámites.** - Para llevar a cabo los procesos de simplificación de trámites, las dependencias y unidades de la Universidad, deberán implementar, al menos, algunas de las siguientes estrategias de simplificación:

1. La reducción de interacciones ante la universidad por parte del usuario;
2. La reducción de tiempo en la realización del trámite por parte del usuario;
3. La reducción de requisitos para el usuario;

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 20 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

4. La reducción de las cargas administrativas innecesarias asociadas al trámite en los que incurre el usuario;
5. La eliminación de trámites identificados como innecesarios;
6. La optimización de los formularios requeridos;
7. La automatización del trámite y reducción de procesos administrativos aplicados al trámite;
8. La ampliación de los canales de acceso, tanto físicos como electrónicos para realizar el trámite;
9. La ampliación de medios de comunicación para mejorar el acceso a información sobre las características particulares del trámite;
10. La desconcentración hacia las dependencias académicas o de investigación de; y,
11. Otras que, basadas en evidencia, pueda sugerir el CGCS

## TÍTULO VIII


### DE LOS PLANES DE MEJORA CONTINUA DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 46. Planes Universitarios de Mejora Continua.** – Los planes universitarios de mejora continua son instrumentos que tienen por objeto diagnosticar, planificar e implementar acciones de priorización, simplificación o eliminación de procesos, servicios o trámites administrativos que se realizan las dependencias y unidades.

El CGCS aprobará los Planes Anuales de Mejora Continua de procesos, servicios o trámites en octubre de cada año, para su implementación en el año siguiente. Se tomará como base los resultados e impactos obtenidos durante el año inmediatamente anterior. Los avances y el cumplimiento de los planes de mejora continua serán reportados por el CGCS al Consejo Universitario, de forma periódica cada seis meses. Para la elaboración de los Planes Anuales de Mejora Continua de Procesos, Servicios o Trámites, las dependencias deberán cumplir con los criterios de priorización establecidos en normativa técnica específica que, para el efecto, emita la UC.

**Artículo 47. Priorización para la planificación anual de mejora continua de procesos, servicios o trámites administrativos.** – El CGCS, previo a la elaboración de su Plan Anual, deberá realizar la priorización de los procesos, servicios o trámites a ser mejorados. Para el efecto, se deberán considerar los criterios de priorización que les sean aplicables, conforme a lo descrito a continuación:

- a) **Demanda anual:** Considerará el volumen o frecuencia de las solicitudes que ingresan al año a cada dependencia o unidad para la realización de un proceso, servicio o trámite en particular. La identificación de los procesos, servicios o trámites de mayor demanda se realizará a través de sus registros de transacciones y/o el número de visitas de consulta de información realizadas a través de los accesos electrónicos habilitados.
- b) **Volumen de quejas asociadas:** Considerará la cantidad de quejas recibidas en relación a un proceso, servicio o trámite, para lo cual la UC implementará un sistema electrónico de recepción de quejas receptadas.
- c) **Costo para la Universidad:** Considerará aquellos procesos, servicios o trámites, que, en su gestión, representan costos elevados para las dependencias administrativas y sobre los cuales los ingresos sean menores a dichos costos, o inexistentes.
- d) **Volumen de devoluciones:** Considerará aquellos trámites en los que se identifique devoluciones recurrentes entre el usuario y la dependencia responsable.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	Página: 21 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	Versión: 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Vigencia desde: 31 -05-2022
	Código: UC-CU-REG-007-2022 Resolución No. UC-CU-RES-101-2022	Acta: 014
Elaborado por: Secretaría del Consejo Universitario	Revisado por: Secretaría General Procuraduría	Aprobado por: Consejo Universitario

- e) **Capacidades institucionales:** Considerará las capacidades específicas de la universidad para el mejoramiento continuo de procesos.
- f) **Tiempo de respuesta:** Considerará los tiempos que a las dependencias les toma dar respuesta a un proceso, servicio o trámite y los tiempos de respuesta elevados, asociados a la gestión interna de las dependencias y unidades.
- g) **Necesidades de los usuarios:** Considerará aquellos procesos, servicios o trámites que, mediante mecanismos de análisis de satisfacción de los usuarios internos y externos sean de relevancia para éstos.
- h) **Potencial de automatización:** considerará aquellos procesos, servicios o trámites que, por sus características y las capacidades técnicas y de infraestructura de la Universidad, pueden ser sujetas de automatización total o parcial; y
- i) Otros que el CGCS determine puedan contribuir a la optimización y eficiencia de los procesos, servicios o trámites administrativos.


**Artículo 48. Caracterización de las mejoras en los procesos, servicios o trámites.** – Los procesos, servicios o trámites presentados en los planes de mejora continua deberán contar con una caracterización que permita evidenciar los avances periódicos en la materia. Para este efecto, los planes contendrán la siguiente información:

- a) Objetivo de la mejora;
- b) Metas de la mejora de cada proceso, servicio o trámite;
- c) Estrategia de mejora a utilizar por cada proceso, servicio o trámite;
- d) Tiempo de duración del proceso de mejora del proceso, servicio o trámite;
- e) Indicadores de impacto, medibles y cuantificables por cada proceso, servicio o trámite mejorado; y,
- f) Indicadores de gestión para el seguimiento de la implementación de los planes de mejora.

**Artículo 49. Evaluación de los planes anuales de mejora continua.** – La UC entregará semestralmente al CGCS los resultados de la aplicación de evaluaciones de cumplimiento de los indicadores establecidos en los planes anuales de mejora continua. La metodología de evaluación será la misma que se aplica en la Dirección de Planificación para el monitoreo y evaluación de cumplimiento del Plan Estratégico de la Universidad. Incluirá además un apartado de evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos con las mejoras implementadas.

**Artículo 50. Reconocimientos anuales de mejora continua.** – El CGCS otorgará anualmente reconocimientos a las dependencias y responsables que hayan alcanzado los mejores resultados de metas de mejoramiento de los diferentes planes de mejora de procesos, servicios o trámites administrativos.

**Artículo 51. Equipos de mejora continua.** – Para la implementación acelerada de todos los componentes de los planes de mejora continua de procesos, servicios y trámites administrativos, cada dependencia y unidad sujeta a este reglamento, designará a un delegado o delegada de entre los funcionarios de su dependencia que intervendrá como parte de los Equipos de Tarea para la mejora e innovación, ya sea de procesos, servicios o trámites administrativos. La UC realizará la coordinación, entrenamiento, desarrollo y seguimiento de estos equipos de acuerdo a una programación que forma parte de los planes anuales de mejora continua.

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 22 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

**Artículo 52. Gestión del cambio institucional.** – La gestión del cambio institucional tiene por finalidad generar las condiciones actitudinales, asegurar la circulación de información necesaria, obtener retroalimentación y generar incentivos no monetarios que permitan que todos los estamentos universitarios participen activamente e incorporen a su rutina, todos los cambios que se derivan de las iniciativas de mejora e innovación de procesos, servicios o trámites.

La UC acompañará a las iniciativas de mejora e innovación en procesos, servicios o trámites con planes y proyectos de gestión del cambio institucional. Para el efecto, deberá coordinar y ejecutar proyectos con la Dirección de Talento Humano y la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación, así como con las demás dependencias y unidades.

## DISPOSICIONES GENERALES


**PRIMERA.** - Las dependencias y unidades no podrán exigir documentos o certificados que sean producidos o se encuentren a cargo de cualquier otra dependencia de la Universidad, para la realización de procesos, servicios o trámites administrativos. Para el cumplimiento de esta disposición se recurrirá a las bases de datos, registros administrativos físicos o electrónicos o sistemas de información de la Universidad.

**SEGUNDA.** - El Vicerrectorado Académico asumirá para sí mismo la capacidad de generar procedimientos de carácter administrativo de la gestión académica que serán de obligatorio cumplimiento para todas las unidades académicas de la Universidad. Estas unidades no podrán crear procedimientos particulares para la realización de actividades que son generales a todas las actividades administrativas de la gestión académica que realiza la institución.

**TERCERA.** - El Vicerrectorado de Investigación asumirá para sí mismo la capacidad de generar procedimientos de carácter administrativo de la investigación que serán de obligatorio cumplimiento para todas las unidades académicas y de investigación de la Universidad. Estas unidades no podrán crear procedimientos particulares para la realización de actividades que son generales a todas las actividades administrativas de la investigación que realiza la institución.

**CUARTA.** - La DTIC implementará todas las acciones para garantizar la interoperabilidad de los respectivos sistemas informáticos y bases de datos de registros administrativos electrónicos de propiedad o uso de la Universidad, así como la interconexión e interacción de información de registros de datos públicos de otras entidades públicas.

**QUINTA.** - Las dependencias y unidades no podrán exigir como requisito cualquier certificación o declaración emitida ante Notario Público salvo que esté expresamente prescrito en la Ley.


 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 23 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

SEXTA. - La UC implementará procesos de mejora regulatoria que tendrán por objetivo actualizar los marcos normativos internos y adecuarlos al enfoque de mejoramiento continuo e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos.

SÉPTIMA. – El CGCS asumirá las funciones y atribuciones del Comité de Gestión Integrado establecido en el Reglamento del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad de Cuenca - SIGIUC

OCTAVA. - El enfoque de mejora continua e innovación de procesos incorpora un conjunto de términos técnicos que facilitan la identificación de conceptos, tareas o actividades que son rutinarias y que ayudan a que la incorporación del enfoque y sus resultados, sea eficiente. Los términos más comunes a utilizar son los siguientes:

- a) Actores de interés. - Son las personas naturales o jurídicas que tienen relación con los servicios y/o procesos de la Universidad y que pueden ejercer influencia sobre estos.
- b) Administración por procesos. - Es el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en la Universidad, con el propósito de alinear sus procesos al Plan Estratégico y sus modelos, tanto de gestión, como educativo. La administración por procesos busca además clarificar y mejorar continuamente la gestión universitaria para proveer servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.
- c) Arquitectura de procesos. - Es un instrumento que muestra, en general, todos los procesos que la Universidad ejecuta, la relación transversal que mantienen y que evidencia el valor generado en el contexto en el que operan.
- d) Cadena de Valor. - Es el conjunto de procesos involucrados en la entrega de valor a los usuarios. Describe lógicamente cómo se desarrollan los procesos institucionales buscando añadir, en cada eslabón de la cadena, un concepto de valor. La cadena de valor será definida en concordancia con las capacidades normativas y legales de la Universidad, así como su Plan Estratégico.
- e) Canales de atención. - Constituyen los puntos de interacción de los usuarios con la Universidad para acceder a un servicio.
- f) Capital intelectual. - Es aquel que está constituido por activos intangibles susceptibles de generar valor, por lo que deben contar con atributos especiales, es decir tienden a ser valiosos y escasos. Los activos intangibles son capacidades y recursos internos que deben ser gestionados de forma continua por la institución, y no basta con identificarlos, requieren ser retroalimentados y fortalecidos. El capital intelectual se clasifica en tres grupos:
  - i. Capital humano. - Es aquel que se refiere a los valores, actitudes, capacidades, habilidades, conocimiento y experiencias del personal que trabaja en la institución.
  - ii. Capital estructural. - Es aquel que, a diferencia del capital humano, es de propiedad de la institución ya que permanece aun cuando los servidores y/o trabajadores abandonan la misma; comprende los sistemas de información y comunicación, procesos, cultura organizacional, filosofía de la administración, marco normativo, entre otros. Algunos de ellos pueden protegerse legalmente bajo derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial. El capital estructural está conformado por las competencias organizativas y tecnológicas.
  - iii. Capital relacional. - Es aquel que está vinculado a las relaciones que las instituciones mantienen con los actores de interés que pueden ser usuarios, proveedores y la comunidad en general. Ello

 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 24 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

da lugar a la imagen de la institución, la lealtad y satisfacción de los usuarios, alianzas y contratos, canales de distribución, prestigio, nombre de la institución, entre otros.

- g) Capacidades. - Son las habilidades, cualidades y aptitudes necesarias en un individuo o en una institución para la prestación de un servicio o la generación de un producto en cumplimiento de su misión. Las capacidades son:
- I. Talento Humano. - Capacidad del capital humano asignado a la prestación de un servicio y/o la ejecución de un proceso para generar valor al usuario como resultado de las actividades que realiza.
  - II. Alianzas y Proveedores. - Capacidad de la institución de coordinar y gestionar su capital relacional con personas naturales o jurídicas para garantizar la calidad acordada del servicio.
  - III. Sistemas organizacionales. - Capacidad de la institución para coordinar y gestionar su capital estructural en términos de estrategia, procesos y tecnologías de la información.
- h) Carta de servicio. - Es el documento de acceso público a través del cual la Universidad informa a los usuarios sobre los servicios que gestiona, acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que los asisten.
- i) Diagrama de flujo. - Es la representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso.
- j) Entregables. - Son aquellos que constituyen los resultados que deben generarse, y verificarse para cumplir un proceso, una fase o un proyecto.
- k) Estrategia. - Son lineamientos de acción que establecen una dirección e indican qué objetivos busca la institución, y describen la forma cómo alcanzarlos.
- l) Evaluación. - Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base.
- m) Ficha de servicio. - Es el documento que contiene la información de referencia para entender un servicio y que contempla los datos mínimos requeridos para integrar un servicio al portafolio.
- n) Línea base. - Es el registro del estado inicial de la gestión de un proceso y/o servicio, incluyendo los resultados de la medición de los indicadores contenidos en documentos, datos e información relacionada.
- o) Portafolio de servicios. - Es una herramienta para la documentación y administración de todos los servicios de una institución. En el portafolio se clasifican los servicios en sus diferentes estados de gestión según el siguiente detalle:
- i. Incubación. - En este estado se encuentran los servicios que serán prestados por la institución en cumplimiento del Plan Estratégico, que obedecen a un cambio en el marco legal vigente o a una decisión estratégica de la Universidad.
  - ii. Operación. - En este estado se encuentran los servicios que está prestando la institución, es decir se trata de servicios vigentes, verificables y que convierten la estrategia en una capacidad.
  - iii. En Retiro. - En este estado se encuentran los servicios que por cambios a la normativa legal vigente o por decisión estratégica, dejarán de ser prestados por la Universidad.
  - iv. Cerrado. - En este estado se encuentran los servicios que la institución ha dejado de prestar y que constituyen un activo de conocimiento.
- p) Producto. - Constituye el resultado de un proceso.
- q) Puntos de interacción. - Son todos aquellos puntos en los que el usuario tiene contacto con la Universidad durante la prestación del servicio.
- r) Recursos. - Constituyen los bienes tangibles e intangibles y los mecanismos que son consumidos durante la prestación de un servicio y/o ejecución de un proceso. Los recursos son:



 <b>UNIVERSIDAD DE CUENCA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA</b>	<b>Página:</b> 25 de 26
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

- i. Tecnología. - Conjunto de disciplinas, conocimientos, instrumentos, sistemas de información, recursos técnicos y procedimientos, desarrollados para proveer productos y servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios.
- ii. Infraestructura. - Conjunto de elementos físicos considerados necesarios para que las dependencias universitarias puedan funcionar o para que uno o varios servicios puedan ser prestados efectivamente.
- iii. Equipamiento y materiales. - Constituyen los equipos, bienes, maquinaria, insumos, entre otros; disponibles para la prestación de un servicio y/o la ejecución de un proceso.
- iv. Financieros. - Es el conjunto de activos financieros que posee la Universidad y que se pueden aprovechar para la generación de valor.
- v. Información. - Es el resultado del análisis de datos estructurados y no estructurados que se generan producto de la prestación de un servicio y/o la ejecución de un proceso en una institución.
- s) Reglas de proceso. - Son declaraciones que describen las políticas de gestión, normas, operaciones, definiciones y restricciones presentes en un sector o institución y sus procesos, que son de vital importancia para alcanzar los objetivos misionales.
- t) Segmento de usuarios. - Es un subconjunto de usuarios de la población con características y necesidades semejantes.
- u) Suite de administración por procesos. - Es el conjunto de servicios y herramientas tecnológicas que facilitan la administración por procesos en una institución.
- v) Trámite. - Conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio o cumplir con una obligación con la Universidad, en apego al marco normativo aplicable.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**


**PRIMERA.** - El CGCS deberá aprobar el Plan Anual de Mejora Continua del año 2022 en un plazo máximo de 60 días desde la expedición de este reglamento. La elaboración del plan corresponde a la UC, la cual contará con el soporte de los equipos de tarea dispuestos en el artículo 51 del presente reglamento. Cada dependencia y unidad deberá delegar a empleados o empleadas de carrera con formación o experiencia específica en la gestión de procesos.

**SEGUNDA.** – La UC articulará, con todas las dependencias y unidades, la adecuación y homologación de los reglamentos, procedimientos, normas técnicas e instructivos expedidos con anterioridad a la vigencia de este instrumento.

**TERCERA.** – Hasta que el enfoque de mejoramiento continuo e innovación de procesos, servicios y trámites administrativos esté institucionalizado, la UC diseñará e implementará programas y actividades constantes de formación y entrenamiento de los delegados y delegadas de las diferentes dependencias y unidades.

### **DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**ÚNICA.** - Deróguese cualquier disposición de igual o menor jerarquía contrario a lo establecido en el presente reglamento.

 UNIVERSIDAD DE CUENCA	SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA	<b>Página:</b> 26 de 26
	PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARIA DEL CU	<b>Versión:</b> 1
	REGLAMENTO DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	<b>Vigencia desde:</b> 31 -05-2022
	<b>Código:</b> UC-CU-REG-007-2022 <b>Resolución No.</b> UC-CU-RES-101-2022	<b>Acta:</b> 014
<b>Elaborado por:</b> Secretaría del Consejo Universitario	<b>Revisado por:</b> Secretaría General Procuraduría	<b>Aprobado por:</b> Consejo Universitario

### DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA - Notificar el contenido del presente reglamento a todas las dependencias y unidades administrativas y académicas de la Universidad de Cuenca.

SEGUNDA - La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

El presente Reglamento fue conocido y expedido por el Pleno del Consejo Universitario, mediante Resolución No. UC-CU-REG-007-2022 de la sesión ordinaria de fecha 31 de mayo de 2022.

Dado en la ciudad de Cuenca, a los 31 días del mes de mayo de 2022.

Arq. María Augusta Hermida. PhD.  
**Rectora**

Mtr. Claudio Quevedo Troya  
**Secretario General Procurador**